

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**  
**SEDE QUITO**

**CARRERA:**  
**PSICOLOGÍA**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:**  
**PSICÓLOGA**

**TEMA**  
**SISTEMATIZACIÓN DEL DISEÑO DE UN PLAN DE ACCIÓN PARA**  
**PREVENIR EL ESTRÉS LABORAL EN EL ÁREA DE TALENTO**  
**HUMANO DE LA EMPRESA PÚBLICA METROPOLITANA DE AGUA**  
**POTABLE Y SANEAMIENTO – EPMAPS, EN EL PERIODO**  
**NOVIEMBRE 2016 - MAYO 2017.**

**AUTOR**  
**KAREN JOHANNA AGUILAR OBANDO**

**DOCENTE TUTOR:**  
**XIMENA ALEXANDRA RAMIREZ OCAÑA**

**Quito, febrero del 2018**

## Cesión de derechos de autor

Yo, Karen Johanna Aguilar Obando con documento de identificación N° 1722460944, manifiesto mi voluntad y cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy/somos autor/es del trabajo de grado/titulación intitulado: "Sistematización del diseño de un plan de acción para prevenir el estrés laboral en el área de talento humano de la empresa pública metropolitana de agua potable y saneamiento – EPMAPS, en el periodo noviembre 2016 - mayo 2017", mismo que ha sido desarrollado para optar por el título de: Psicóloga, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En aplicación a lo determinado en la Ley de Propiedad Intelectual, en mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia, suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.



Nombre: Karen Johanna Aguilar Obando

Cédula: 1722460944

Fecha: Enero 2018

## **Declaratoria de coautoría del docente**

Yo, Ximena Alexandra Ramírez Ocaña, declaro que bajo mi dirección y asesoría fue desarrollado el proyecto de titulación, “Sistematización del diseño de un plan de acción para prevenir el estrés laboral en el área de talento humano de la empresa pública metropolitana de agua potable y saneamiento – EPMAAPS, en el periodo noviembre 2016 - mayo 2017”, realizado por Karen Johanna Aguilar Obando, obteniendo un producto que cumple con todos los requisitos estipulados por la Universidad Politécnica Salesiana, para ser considerados como trabajo final de titulación.

Quito, enero 2018



Ximena Alexandra Ramírez Ocaña

Cédula: 1716245822

Oficio n°: EPMAPS-GH-2017-403  
Quito D.M., 22 de marzo de 2017

María de la Paz Guarderas Albuja  
Directora de la Carrera de Psicología  
**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

De mi consideración.-

Por solicitud de la interesada, me permito certificar que la Srta. Karen Johanna Aguilar Obando con cédula de identidad N° 1722460944, realiza sus pasantías dentro de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento desde el día 21 de Noviembre del 2016, hasta el 19 de Mayo del 2017 en el Departamento de Administración del Talento Humano de la Gerencia de Talento Humano. La señorita Aguilar, cuenta con la autorización para el uso y publicación de la información relacionada a la medición y resultados de Estrés Laboral del Departamento de Administración de Talento Humano y Competencias, para el diseño de un Plan de Acción para prevenir el estrés laboral del Departamento de Talento Humano. Esta información será utilizada exclusivamente para el desarrollo de su Proyecto de Titulación en la Carrera de Psicología mención Laboral y Organizacional en la Universidad Politécnica Salesiana.

Atentamente,

  
Dr. Carlos Arturo Orna P. MBA  
**GERENTE DE TALENTO HUMANO**  
Revisado: Freddy Monta 

## **Dedicatoria**

Este proyecto lo dedico en primer lugar a Dios quien me ha dado la vida, sabiduría pero sobre todo fortaleza para lograr todos los anhelos y sueño mantenidos, también se lo dedico a mis padres quienes han sido mi apoyo fundamental en todo momento, quienes me han enseñado a nunca desfallecer y luchar por cada uno de mis ideales y sueños, a mi hermano Jordy quien ha estado siempre a mi lado apoyándome en las buenas y malas, y a todas aquellas personas que me supieron guiar no solo en el ámbito profesional sino también en lo personal.

## Índice de contenidos

Introducción .....	1
Primera Parte .....	2
1. Plan de Sistematización.....	2
1.1 Datos informativos del proyecto .....	2
1.1.1 Nombre del proyecto .....	2
1.1.2 Nombre de la institución .....	2
1.1.3 Tema que aborda la experiencia.....	2
1.1.4 Localización .....	4
1.2 Objetivo de la sistematización.....	5
1.3 Ejes de la sistematización.....	5
1.4 Objeto de la sistematización.....	7
1.5 Metodología de la sistematización .....	8
1.6 Preguntas clave de la investigación.....	10
1.7 Organización y procesamiento de la información .....	11
1.8 Análisis de la información.....	55
Segunda Parte.....	57
1. Justificación.....	57
2. Caracterización de los beneficiarios.....	58
3. Interpretación.....	59
4. Principales logros del aprendizaje .....	65
5. Conclusiones y recomendaciones.....	67
5.1 Conclusiones .....	67

5.2 Recomendaciones .....	68
Lista de Referencias .....	69

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b>	Ubicación de Empresa Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento	5
<b>Figura 2</b>	Cantidad de actividades laborales por desempeñar. ....	13
<b>Figura 3</b>	Definición de las actividades y responsabilidades en el trabajo.....	14
<b>Figura 4</b>	¿Se siente satisfecho en su área de trabajo? .....	14
<b>Figura 5</b>	¿Considera usted que sus actividades laborales se han tornado monótonas y rutinarias? .....	15
<b>Figura 6</b>	¿Considera usted que sus actividades se encuentran organizadas? .....	15
<b>Figura 7</b>	¿Cuenta con los recursos suficientes para realizar su trabajo? .....	16
<b>Figura 8</b>	¿Las condiciones de su puesto de trabajo son idóneas para ejecutar sus funciones? .....	17
<b>Figura 9</b>	¿En el ejercicio de su labor gasta más energía de lo necesario?.....	18
<b>Figura 10</b>	¿Su lugar de trabajo es apropiado para contrarrestar los efectos que produce el estar expuesto/a, a temperatura, iluminación, ruido? .....	18
<b>Figura 11</b>	¿Existen distractores en su puesto de trabajo que no le permiten desarrollar su trabajo? .....	19
<b>Figura 12</b>	¿Las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo son adecuadas?.....	20
<b>Figura 13</b>	¿Sus compañeros le motivan para tener un buen desempeño laboral? .....	20
<b>Figura 14</b>	¿Las actividades y funciones de sus compañeros dificultan realizar sus actividades? .....	21
<b>Figura 15</b>	¿Las relaciones sociales externas afectan a su trabajo? .....	22
<b>Figura 16</b>	¿Existe comunicación entre sus compañeros de trabajo que le permiten el desarrollo de buenas relaciones interpersonales? .....	22



<b>Figura 17</b> ¿Posee el tiempo suficiente para realizar sus actividades diarias? .....	23
<b>Figura 18</b> ¿El tiempo que dedica a cumplir sus actividades y funciones sobrepasan su jornada laboral?.....	24
<b>Figura 19</b> ¿Existen tareas y funciones que le demandan mayor inversión de tiempo que otras? Elaborado por: Aguilar, K (2017).....	24
<b>Figura 20</b> ¿La Empresa ha contribuido a desarrollar sus capacidades para ejecutar sus actividades y funciones en su puesto de trabajo? .....	25
<b>Figura 21</b> El cargo desempeñado le permite adquirir conocimientos y habilidades profesionales. Elaborado por: Aguilar, K (2017).....	26
<b>Figura 22</b> ¿La información que le proporcionan sus superiores es clara y concisa?.....	26
<b>Figura 23</b> ¿La información le permite desarrollar de manera efectiva sus labores? .....	27
<b>Figura 24</b> ¿La comunicación en el área de trabajo es eficiente y oportuna? .....	28
<b>Figura 25</b> ¿Qué herramientas o canales de información utiliza para dar a conocer resultados o inconvenientes a su jerárquico superior? .....	28
<b>Figura 26</b> ¿Está usted sometido a estrés laboral?.....	29
<b>Figura 27</b> Definiciones de estrés laboral según los trabajadores. ....	30
<b>Figura 28</b> Razones del estrés laboral.....	31
<b>Figura 29</b> En su puesto de trabajo, ¿Existe una excesiva demanda de tareas a cumplir?.....	32
<b>Figura 30</b> ¿Tiene bien definida sus actividades y responsabilidades? .....	33
<b>Figura 31</b> ¿Se siente satisfecho en su área de trabajo?. ....	33
<b>Figura 32</b> ¿Sus actividades son rutinarias y monótonas? .....	34

<b>Figura 33</b> ¿Existe organización en las actividades que desarrolla en su puesto de trabajo?.....	35
<b>Figura 34</b> ¿Tiene distribuido su tiempo para ejecutar sus funciones y actividades?.....	35
<b>Figura 35</b> ¿Cuenta con los recursos suficientes para realizar su trabajo?.....	36
<b>Figura 36</b> ¿Las condiciones de su puesto de trabajo son idóneas para ejecutar sus funciones? .....	36
<b>Figura 37</b> ¿Su lugar de trabajo está expuesto/a, a temperatura, iluminación, ruido?.....	37
<b>Figura 38</b> ¿Existen distractores en su puesto de trabajo que no le permiten desarrollar su trabajo? .....	37
<b>Figura 39</b> ¿Las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo son adecuadas?.....	38
<b>Figura 40</b> ¿Ha sido capaz de enfrentar los conflictos laborales con sus jefes directos o superiores?.....	39
<b>Figura 41</b> ¿Sus compañeros le motivan para tener un buen desempeño laboral?.....	40
<b>Figura 42</b> ¿Las actividades y funciones de sus compañeros dificultan realizar sus actividades? Elaborado por: Aguilar, K (2017). .....	41
<b>Figura 43</b> Las relaciones sociales externas afectan a su trabajo? .....	41
<b>Figura 44</b> Existencia de comunicación entre compañeros de trabajo. ....	42
<b>Figura 45</b> ¿Administra su tiempo para desarrollar actividades diarias? .....	43
<b>Figura 46</b> ¿Siente necesidad de tomar tiempo extra para el trabajo?.....	43
<b>Figura 47</b> ¿Posee tareas que le conllevan mayor inversión de tiempo?.....	44

<b>Figura 48</b> Imposibilidad para desarrollar actividades recreativas y sociales a causa del trabajo. Elaborado por: Aguilar, K (2017). .....	45
<b>Figura 49</b> Participación en capacitaciones proporcionadas por la empresa.....	46
<b>Figura 50</b> Obtención de conocimientos y habilidades profesionales en el cargo. ....	46
<b>Figura 51</b> ¿La información proporcionada por los superiores es clara?.....	47
<b>Figura 52</b> ¿La información que recibe por parte de sus superiores le permite desarrollar de manera efectiva sus labores? .....	48
<b>Figura 53</b> Efectividad de la comunicación en el área de trabajo. ....	48
<b>Figura 54</b> Uso de canales de información para dar a conocer resultados o inconvenientes al jerárquico superior.....	49
<b>Figura 55</b> ¿Se encuentra mentalmente agotado o no puede concentrarse? .....	50
<b>Figura 56</b> Tiene dificultades para conciliar el sueño, pérdida de apetito, dolores de cabeza, dolor de espalda, cuello, hombros o brazos a causa de su trabajo?.....	50
<b>Figura 57</b> ¿En los últimos meses, ¿se ha sentido estresado? .....	51
<b>Figura 58</b> ¿En el ejercicio de su labor gasta más energía de lo necesario?.....	51
<b>Figura 59</b> ¿Está usted sometido a estrés laboral?.....	52
<b>Figura 60</b> Cuáles son las causas que le generan estrés laboral ? .....	53
<b>Figura 61</b> ¿Sabe usted lo que es estrés laboral? .....	54
<b>Figura 62</b> Por qué razones cree que se puede dar lugar al estrés laboral .....	55

## **Índice de Anexos**

**Anexo 1.** Encuesta de Diagnóstico

**Anexo 2.** Encuesta de Estrés Laboral

**Anexo 3.** Plan de Acción

**Anexo 4.** Cronograma de actividades plan de acción.

## **Resumen**

El estrés laboral, puede definirse como un estado de agotamiento total del trabajador, resultante de la creciente presión en el entorno laboral. El objetivo de este trabajo es promover un estilo de vida organizacional saludable en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable (EPMAPS), encaminado a combatir y evitar el estrés laboral en los trabajadores del área de Talento Humano, optimizando su bienestar en el ámbito laboral. Para lo cual se desarrolló un diagnóstico sobre la presencia de estrés laboral, se creó un instrumento cuantitativo (encuesta), mediante la que se pudo identificar los riesgos psicosociales y los factores desencadenantes de estrés laboral. Se obtuvo que hasta el 90% de los encuestados refieren sentir estrés laboral, y lo asocian a la carga de trabajo excesiva, a la comunicación inadecuada con el resto de sus compañeros y la dirección del departamento y a la presencia de relaciones interpersonales inadecuadas entre ellos, hasta el 30% de los trabajadores refiere sentirse insatisfecho en su trabajo. Más de la mitad de los encuestados piensa que el estrés laboral se relaciona con la creciente presión en el trabajo. Finalmente se propuso un plan de acción para combatir el estrés laboral en este departamento, que puede ser extensivo a otros departamentos de la empresa; y puede ser utilizado como una herramienta preventiva del estrés laboral.

**Palabras clave:** Estrés laboral, clima organizacional, bienestar psicológico.

## **Abstract**

Stress at work can be defined as a physical state or mental saturation of the worker as a result of the increasing pressure in the workplace. The main aim in this paper is to promote a healthy organizational lifestyle within the Organization in order to combat and avoid work stress in the Human Talent department, optimizing their well-being in the workplace. To make this work real, a diagnosis was made on the presence of work stress, so that a quantitative tool (survey) was elaborated and used to identify the psychosocial risks and the factors that trigger work stress. It was found that up to 90% of workers report feeling stress at work, and they associate excessive workload, inadequate communication with the rest of their colleagues and the direction of the department and the existence of inappropriate interpersonal relationships among them, up to 30% of workers report feeling displeased at their job. More than the half of respondents think that work stress is related to the growing pressure at work. Finally, an action plan was proposed to combat work stress in this department, which can be extended to other departments of the company; and it can be used as a preventive tool for work stress.

**Keywords:** work stress, work climate, psychological well-being

## **Introducción**

La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable “EPMAPS”, de Quito, se encarga del abastecimiento de agua potable y de garantizar el servicio de alcantarillado a más del 98% de la población de Quito. Es una empresa pública, que como tal ha sido capaz de atravesar la crisis económica y los cambios en la política del país; sin dejar de abastecer de agua a un gran porcentaje de la población quiteña y de garantizar además el saneamiento de la ciudad (Empresa Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, 2017).

En esta empresa, específicamente en el departamento de Talento Humano, se desarrolló esta sistematización, con el objetivo de disminuir el estrés laboral y sus efectos en el personal que compone la mencionada área donde se llevó a cabo el proceso.

Se contempló la necesidad de un entorno agradable en la empresa, por esto se realizó una investigación para identificar y reconocer las diferentes perspectivas de los empleados frente al estrés laboral, desarrollando un diagnóstico y posteriormente se indagó sobre las percepciones de los funcionarios a través de un procedimiento metodológico a fin de determinar las diferentes causales del riesgo psicosocial manifiesto.

La meta de esta sistematización es reconstruir la experiencia vivida con los trabajadores, durante la aplicación de las encuestas, las entrevistas, el diagnóstico y la prevención del estrés laboral.

## **Primera Parte**

### **1. Plan de Sistematización**

#### **1.1 Datos informativos del proyecto**

##### **1.1.1 Nombre del proyecto**

Sistematización del diseño de un plan de acción para prevenir el estrés laboral en el área de Talento Humano de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento – “EPMAPS”, en el periodo noviembre 2016 - mayo 2017.

##### **1.1.2 Nombre de la institución**

Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento “EPMAPS”.

##### **1.1.3 Tema que aborda la experiencia**

Esta investigación aborda un tema laboral, puesto que implica un riesgo psicosocial para los empleados de cualquier empresa u organización lo cual ha desencadenado que muchas instituciones hagan de este tema una prioridad de debido a su negativo impacto y consecuencias, sus costos en cuanto a bienestar y salud de los sujetos, la afectación a la productividad y la eficiencia y a los gastos en los que se incurre por días perdidos, atención médica y otro. (Galeano, 2017). Por tanto, el estrés en el trabajo, puede definirse como un estado de “saturación física o mental del trabajador como consecuencia de la creciente presión en el entorno laboral” (Pérez, 2017, p. 8). Este es un problema moderno, que surge cuando las



demandas en el trabajo exceden las habilidades creadas por el empleado para hacerles frente (Omar, 2006). Puede provocar consecuencias varias, en la salud del trabajador o en su entorno social y laboral. En este trabajo se abordan además las causas de estrés laboral, también llamadas estresores, que se han organizados en tres grandes grupos (Hoyo, 2012):

- a) **Estresores ambientales:** en este acápite se incluyen aspectos como la temperatura ambiental, la humedad, el ruido, o la contaminación (Hoyo, 2012).
- b) **Estresores relacionados con la tarea:** toman gran importancia la carga que presupone la tarea para el trabajador (carga física o mental) y el control que ejerce la administración sobre el cumplimiento de dichas tareas (Hoyo, 2012).
- c) **Estresores relacionados con la organización:** incluye la ambigüedad de la tarea (cuando el trabajador no tiene claro su rol dentro de la empresa), la jornada laboral, las relaciones con el resto de trabajadores y los conflictos relacionados con el desarrollo profesional (Hoyo, 2012).

Estos factores capaces de desencadenar estrés laboral encuentran un terreno más o menos fértil en el trabajador según algunas particularidades de su personalidad y vivencias anteriores. Por este motivo, el estrés laboral tiene diversas maneras de aparecer, según la manera en la que reacciona cada ser humano frente a los estresores, y estará determinada por las individualidades de su personalidad.

La experiencia trató sobre el diseño de un plan de acción para disminuir el estrés laboral en el área de Talento Humano en la Empresa objeto de estudio, con el claro

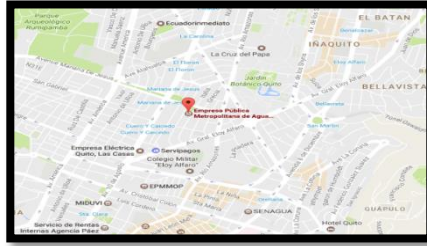
propósito de mejorar el clima laboral, mediante la búsqueda de un ambiente saludable en el entorno empresarial, con la intención de que los empleados de la empresa mencionada logren sentirse más a gusto en su centro de trabajo y puedan enfrentar de una mejor manera las situaciones causantes de estrés a las que están expuestos diariamente.

La meta de este proyecto es fomentar y promover acciones saludables ofreciéndoles herramientas para enfrentar de mejor manera la jornada laboral y todos los retos que esto implica.

#### **1.1.4 Localización**

El presente proyecto se desarrolló en el área de Talento Humano. La misma que está ubicada en la matriz de la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento “EPMAPS” en la Provincia de Pichincha, en el Distrito Metropolitano de Quito; en la Avenida Mariana de Jesús entre Alemania e Italia (Figura 1).

## Empresa Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento



**Figura 1** Ubicación de Empresa Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento  
Fuente: Google maps

### 1.2 Objetivo de la sistematización

Reconstruir de forma reflexiva la experiencia práctica vivida durante la puesta en práctica de un plan de acción para prevenir el estrés laboral con los trabajadores del departamento de Talento Humano, de la Empresa Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS).

### 1.3 Ejes de la sistematización

El eje de la sistematización se centra en el diagnóstico de los niveles de estrés laboral en los trabajadores del departamento de Talento Humano, de la Empresa Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS); para lo cual se siguió un enfoque descriptivo-interpretativo.

**Descriptivo:** porque se realizó la observación de los empleados del Departamento de Talento Humano y del comportamiento del estrés laboral entre ellos, sin realizar intervención alguna; limitándose a describir lo observado.

**Interpretativo:** porque se realizó una interpretación de los hallazgos obtenidos en las encuestas realizadas a los trabajadores del departamento de Talento Humano, basado en los aspectos teóricos obtenidos de la revisión de la literatura.

Haciendo mención de los enfoques utilizados en esta sistematización es importante evocar varias definiciones que se detallan en los párrafos siguientes, los mismos que facilitarán la comprensión y el desarrollo de esta sistematización como son: estrés laboral, clima organizacional y bienestar psicológico, a fin de identificar qué es, cuáles son sus causas, y qué genera un ambiente no saludable provocando malestares tanto físicos como psicológicos.

Se entiende por estrés laboral a una de las manifestaciones de estrés, que es característica de las sociedades industrializadas. No es más que el resultado de un incremento de las demandas y presiones a las que está sometido el trabajador, lo que resulta en un desgaste del trabajador, con efectos en su salud física y mental. Este fenómeno no afecta solamente a los trabajadores, sino que tiene grandes repercusiones para la empresa, por una disminución de la productividad y un incremento de las ausencias y la rotación de los trabajadores (Domínguez, 2016).

El estrés laboral se relaciona con esta sistematización en que es el centro de la misma, que fue diseñada para diagnosticar y prevenir el mismo en los trabajadores del departamento de Talento Humano de la Empresa de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPS).

El clima organizacional ha sido descrito como una serie de particularidades que describen el funcionamiento de una organización, que la hace única y la diferencia de otras organizaciones similares. Estas características tienen una

estabilidad relativa en el tiempo y son capaces de influir en el comportamiento de los trabajadores de la empresa (García e Ibarra, 2016).

Este tiene una relación importante con el estrés laboral, porque cuando no es favorable, los trabajadores no se sienten a gusto en su puesto de trabajo, lo que contribuye a la aparición del estrés y al descenso de la satisfacción en el trabajo y del rendimiento de los trabajadores.

El bienestar psicológico ha sido definido por la Organización Mundial para la Salud (OMS), como un estado en el que la persona reconoce sus propias capacidades y esto le permite hacer frente a las situaciones estresantes inherentes a la vida cotidiana, logrando ser una persona capaz de trabajar de manera efectiva, de forma tal que su trabajo contribuya al desarrollo de la comunidad (Organización Mundial de la Salud, [OMS], 2013).

Uno de los aspectos más vulnerables en los trabajadores sometidos a un clima organizacional desfavorable y a un exceso de demandas en el trabajo, que les hacen desarrollar estrés laboral, es el bienestar psicológico; lo que contribuye a su insatisfacción en el puesto de trabajo y es la base para el surgimiento de todas las consecuencias que tiene el estrés laboral en su vida personal y productiva.

#### **1.4 Objeto de la sistematización**

El principal objeto de la esta experiencia es la identificación de los factores desencadenantes de estrés laboral y la creación de medidas preventivas para el mismo. Los factores que se consideraron fueron la sobrecarga de trabajo, la organización en el puesto de trabajo, el ambiente laboral y la percepción que tenía el trabajador sobre el estrés laboral.

Toda la experiencia estuvo delimitada por un cronograma que facilitó el cumplimiento de los objetivos establecidos. Todo este proceso tomó lugar desde un diagnóstico para visualizar deficiencias en el área, posteriormente a través de una herramienta cuantitativa que permitió evidenciar un riesgo psicosocial como fue el estrés laboral, para determinar causas y sus niveles de estrés laboral, se desarrolló una nueva herramienta de medición que brindó como resultados la existencia del mismo, con estos resultados se generó un plan de acción para prevenir y disminuir el estrés laboral a través de diversas actividades que permitan mejorar un ambiente laboral y un ambiente sano.

### **1.5 Metodología de la sistematización**

Para establecer la metodología de la sistematización se tomó como referencia la metodología utilizada en el proyecto, utilizando un procedimiento sistemático a través de la aplicación de herramientas cualitativas, que según lo planteado por Campoy y Gómez, “proporcionan una mayor profundidad en las respuestas y así, una mayor comprensión del fenómeno estudiado” (Campoy y Gómez, 2009, p. 257).

Se utilizaron como herramientas de recolección de la información dos cuestionarios elaborados por autoría propia los mismos que fueron revisados por la tutora guía del presente proyecto, por el Jefe de Talento Humano y el Analista de Talento Humano de la “EPMAPS”, quienes consideraron los criterios de validez y confiabilidad de las encuestas, (el método utilizado para validar las encuestas fue por criterio de expertos, en base a la experiencia y formación que cada uno de los mencionados posee; gracias a la formación de la tutora guía en cuanto a docencia y su experiencia permiten abarcar un amplio manejo del tema ya que se especializa

en Desarrollo Organizacional, mientras que por el lado de la empresa en la que se desarrolló el proyecto el Jefe de Talento Humano posee un doctorado en Psicología Industrial y el Analista de Talento Humano se especializa en Seguridad y Salud Ocupacional dejando como evidencia que su formación y su experiencia favorecen para la confiabilidad de las herramientas utilizadas. Las encuestas elaboradas abarcaron varios temas para analizar la priorización de necesidades existentes en el área de Talento Humano como es: valorar la carga de trabajo y organización del trabajo, ambiente físico, relaciones interpersonales, tiempo de trabajo, formación, comunicación y fisiológico; en la mencionada Empresa.

El primer instrumento estaba destinado a realizar el diagnóstico del estrés laboral (Anexo 1), mientras que el segundo se encargaba de determinar los factores causales de ese estrés (Anexo 2).

Además de los cuestionarios, se realizó la recolección de información mediante conversaciones informales y la observación directa y la consulta a la literatura especializada en el tema.

A continuación se resumen las técnicas de recolección de la información que fueron utilizadas en este trabajo:

- a) Revisión bibliográfica: mediante esta se obtuvo información actualizada sobre los aspectos teóricos sobre el estrés laboral y las actualizaciones sobre el tema.
- b) Encuestas: mediante un cuestionario que incluía preguntas abiertas y cerradas que indagaban sobre la carga laboral, el ambiente en el centro de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la percepción de estrés laboral y de los factores predisponentes.

c) Conversaciones informales.

d) Observación directa.

La información obtenida fue analizada críticamente y socializada con el jefe de Departamento de Talento Humano. Fue fundamental para el diagnóstico y para trazar las metas a obtener con el plan de acción diseñado para prevenir la aparición de estrés laboral.

### **1.6 Preguntas clave de la investigación**

a) Preguntas de inicio:

¿Qué motivó la realización de este trabajo?

¿De qué forma se desarrolló la investigación?

¿Qué se pretendió al desarrollar esta investigación?

b) Pregunta interpretativa:

¿Cómo definen los trabajadores el estrés laboral?

¿Cómo perciben los trabajadores el clima organizacional en su departamento?

¿Cuáles son los factores que contribuyen a que exista estrés laboral en este departamento?

c) Pregunta de cierre:

¿Los trabajadores sienten que están sometidos a estrés laboral?

¿Se sienten satisfechos en su puesto de trabajo?

¿Cómo influye la presencia de estrés laboral en el bienestar de los trabajadores?



## **1.7 Organización y procesamiento de la información**

Para realizar la sistematización, se consideró la participación de los 30 trabajadores en el proyecto, los mismos que pertenecen al área de Talento Humano de la empresa en mención, a los que se les aplicó una encuesta conformada por 34 preguntas. Las primeras seis preguntas indagan sobre la carga de trabajo y la organización de trabajo. Desde la séptima a la décima preguntas fueron diseñadas para investigar sobre el ambiente de trabajo, de la 11 a la 16 indaga sobre las relaciones interpersonales, de las 17 a la 20 interroga el tiempo de trabajo, las preguntas 21 y 22 miden la formación de trabajo, de la 23 a la 26 indaga niveles de comunicación de la 27 a la 30 determina su capacidad y finalmente las cuatro últimas preguntas fueron creadas para determinar la presencia de estrés laboral y de los factores predisponentes.

Hasta la pregunta 31, fueron cerradas, donde solamente hay cuatro alternativas de respuestas posibles (nunca, rara vez, frecuente, muy frecuente). Mientras que las preguntas 32 es una pregunta abierta y las preguntas, 33 y 34 son de opciones múltiples, excluyentes entre sí.

Para organizar la información recolectada se diseñó una matriz de datos en Excel, en la que se verificó que no faltara información y se organizaron las respuestas. Esta matriz fue exportada al programa estadístico SPSS 22.0, con el que realizó el análisis estadístico descriptivo de las variables involucradas, a las que se les determinaron frecuencias y porcentajes, que fueron expuestos en gráficos de barras horizontales y en gráficos tipo pastel (gráficos 24, 26 y 27).

De esa forma pudo determinarse cuántos trabajadores daban respuestas afirmativas y cuántos respondían de forma negativa, también sirvió para calcular el porcentaje que representaba esto dentro del total de trabajadores.

Las preguntas de respuestas múltiples, (24, 26 y 27) se elaboraron partiendo de la revisión de la literatura especializada sobre el tema (Peiró, 2005).

A continuación se muestran los resultados obtenidos y graficados.

## Empresa Pública Municipal De Agua Potable Y Saneamiento

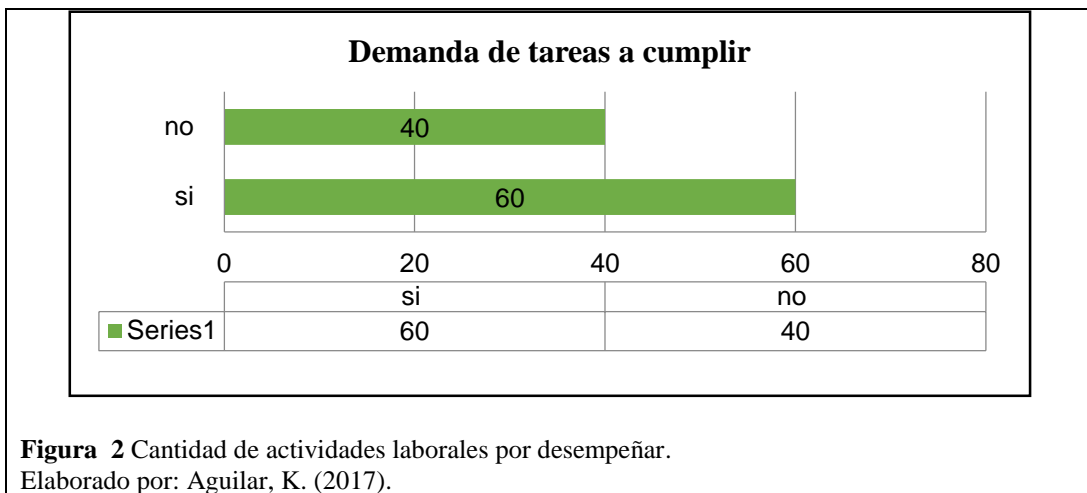
### Encuesta de diagnóstico

#### Tabulación

#### Carga de trabajo y organización de trabajo

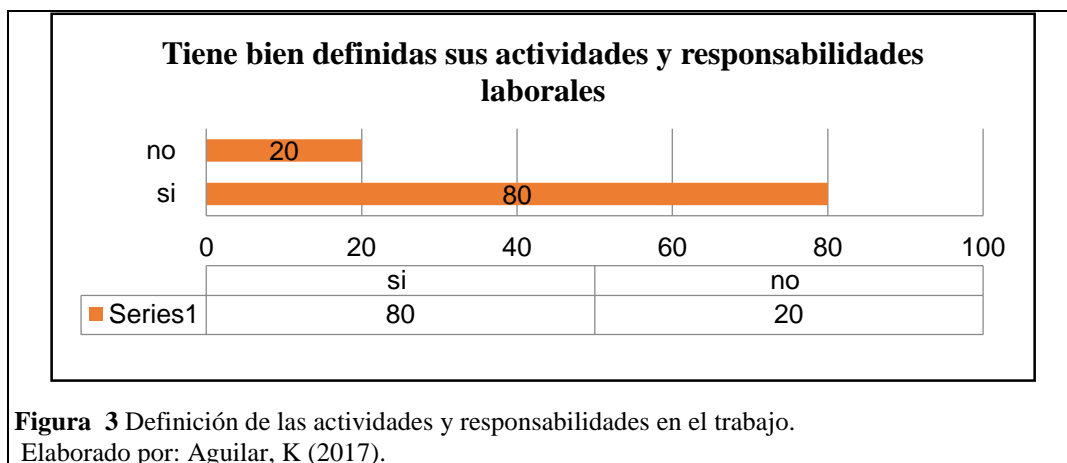
##### Pregunta 1:

El 60% de los trabajadores encuestados manifestó que existe una excesiva demanda de tareas a cumplir, mientras que el 40% consideró que su demanda de tareas no es excesiva. Lo que indica que la mayoría de los encuestados siente que tiene demasiadas tareas a cumplir en su centro de trabajo.



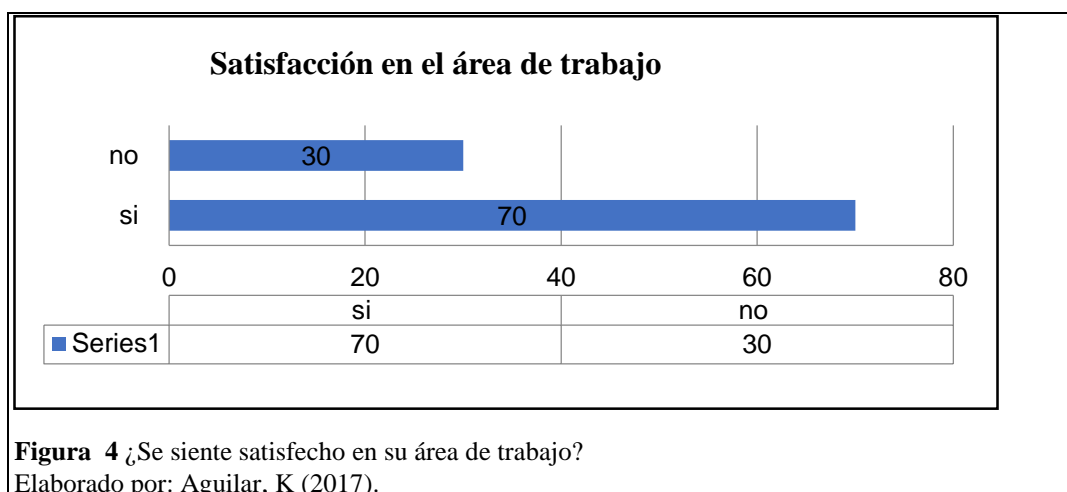
##### Pregunta 2

El 80% de los trabajadores tiene definidas sus actividades y responsabilidades, mientras que un 20 % manifiesta no tener bien definidas sus actividades y responsabilidades. Aparentemente, una parte importante de los trabajadores no conocen con claridad las tareas que deben realizar en su centro de trabajo.



### Pregunta 3

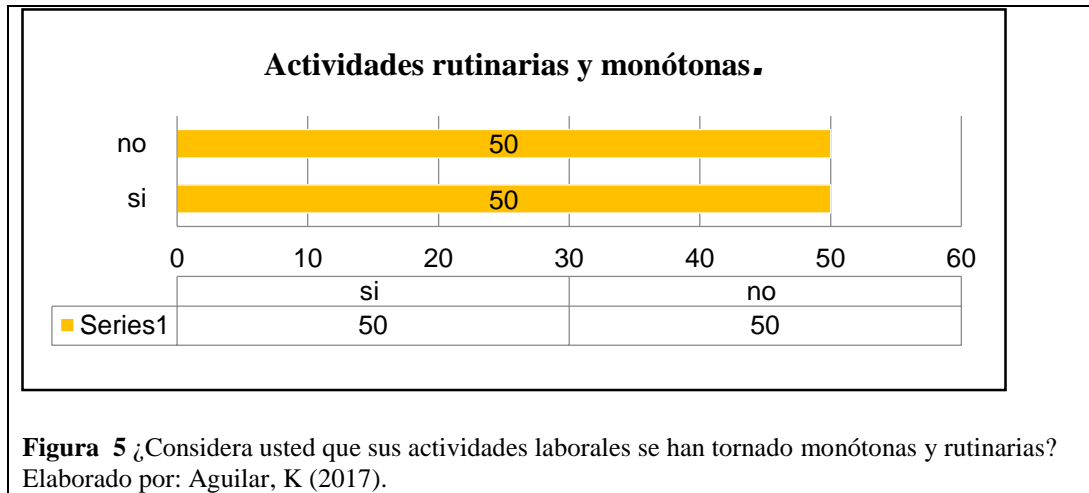
Al analizar los resultados visualizamos que con el mayor porcentaje de 70% se refleja que el personal está satisfecho en su área de trabajo mientras que el 30% restante revela no sentirse satisfecho, por lo que esto indica que hay que reforzar las acciones encaminadas a disminuir la insatisfacción en este departamento.



### Pregunta 4

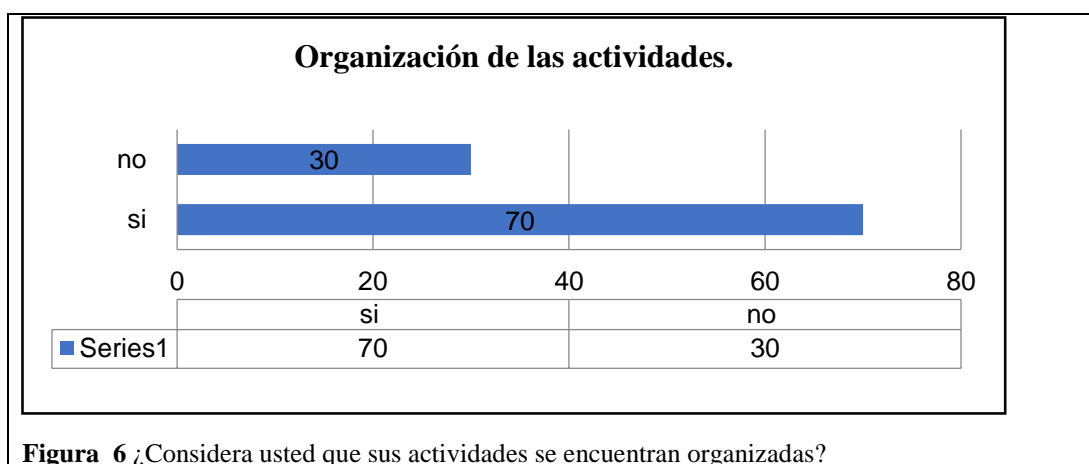
La mitad del personal considera que sus actividades son rutinarias y monótonas y el otro 50% no las considera así. Al parecer, la percepción de una actividad como rutinaria y monótona en este colectivo estuvo dividida a partes

iguales, lo que pudiera estar condicionado por las particularidades de cada trabajador y a las expectativas que tenga con su actividad en el centro de trabajo.



#### Pregunta 5

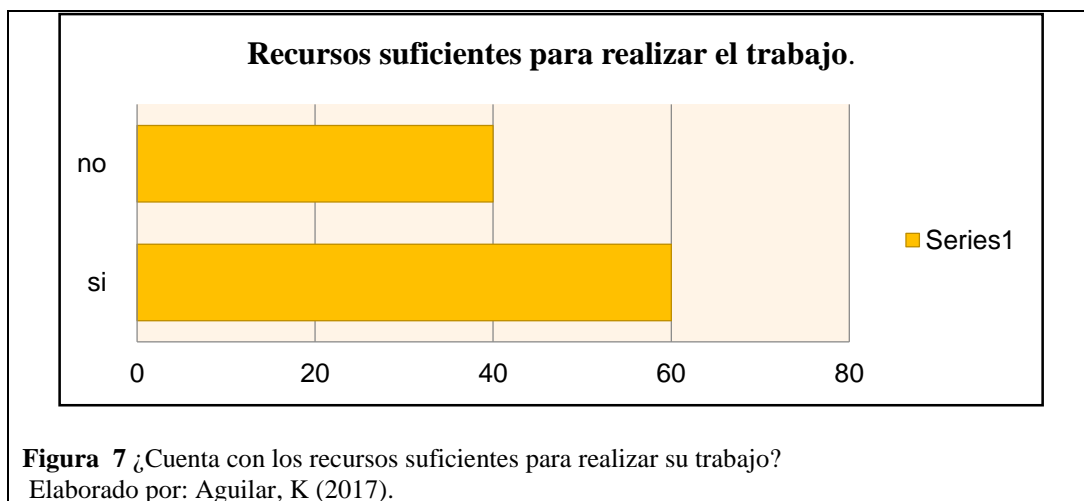
Se concluyó que el 70% de respuestas corresponden al ítem positivo y el 30% al ítem negativo, por consiguiente, el personal organiza sus actividades para desarrollar sus actividades, lo que es un resultado esperado y lógico, aunque el 30% restante no es insignificante. Esto pudiera ser tributario de la implementación de acciones que promuevan la organización de programas laborales y extra laborales, como una forma de administrar de mejor manera el tiempo dentro y fuera de la empresa.



## Ambiente de trabajo

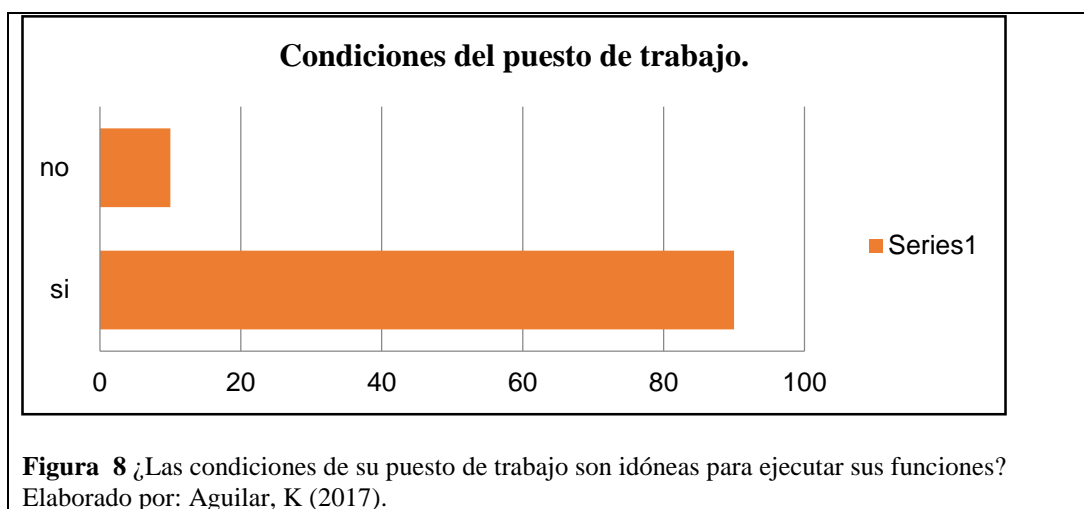
### Pregunta 6

La mayoría del personal (60%) cuenta con los recursos suficientes para realizar sus actividades y trabajos, por otro lado, el 40% de ello refirió no contar con los recursos necesarios o suficientes. La disponibilidad de recursos para realizar el trabajo no parece ser muy generalizada en este colectivo, lo que indica que la gerencia no está garantizando a sus trabajadores los medios necesarios para trabajar.



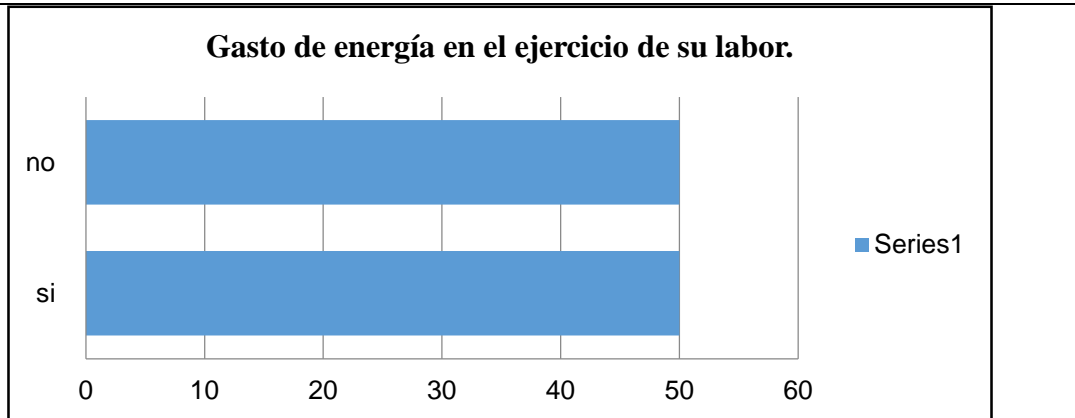
### Pregunta 7

El 90% de los trabajadores posee las condiciones apropiadas en su trabajo, un 10% refirió no tener las condiciones idóneas para desarrollar sus funciones. En esta pregunta se observa una tendencia en las respuestas que se contrapone un poco a lo anterior, ya que a pesar de no contar con los recursos necesarios, gran número de trabajadores califica como favorables las condiciones del mismo.



### Pregunta 8

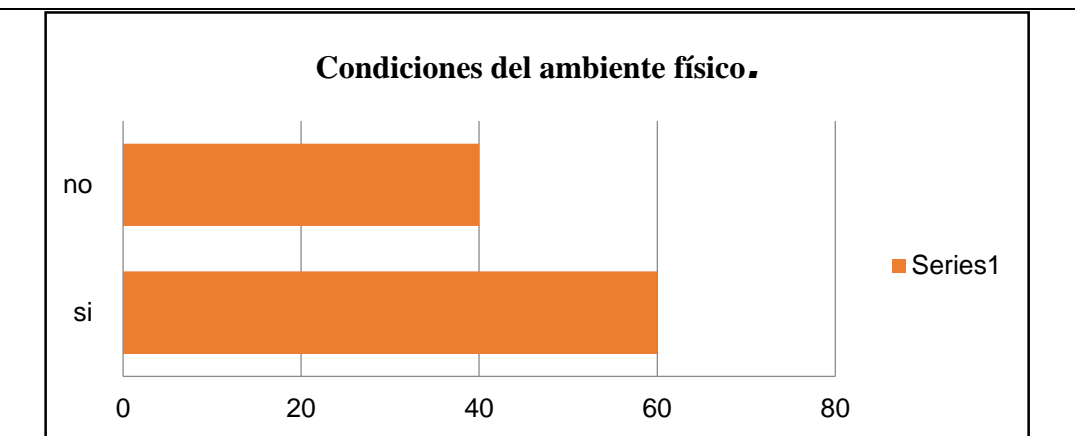
El 50% del personal evaluado considera que al ejercer sus actividades gasta más energía de lo necesario, mientras que el otro 50% considera que ejerce sus funciones sin forzarse ni tener desgastes físicos. Nuevamente se obtuvo una respuesta dividida a partes iguales, que al tratarse de empleados del área de talento humano, es de suponer que el desgaste de energía en las labores seria de tipo intelectual, lo que no le resta importancia, ya que es un factor que también se relaciona con el estrés laboral.



**Figura 9** ¿En el ejercicio de su labor gasta más energía de lo necesario?  
Elaborado por: Aguilar, K (2017).

### Pregunta 9

Sobre las condiciones del ambiente físico donde se desempeña el personal, el 60% considera que su puesto de trabajo contrarresta los efectos de temperatura, iluminación y ruido, sin embargo el 40% de ellos no piensa igual. Esto puede interpretarse que las condiciones ambientales afectan a la minoría de los trabajadores, y es un tema que necesita atención por la gerencia.

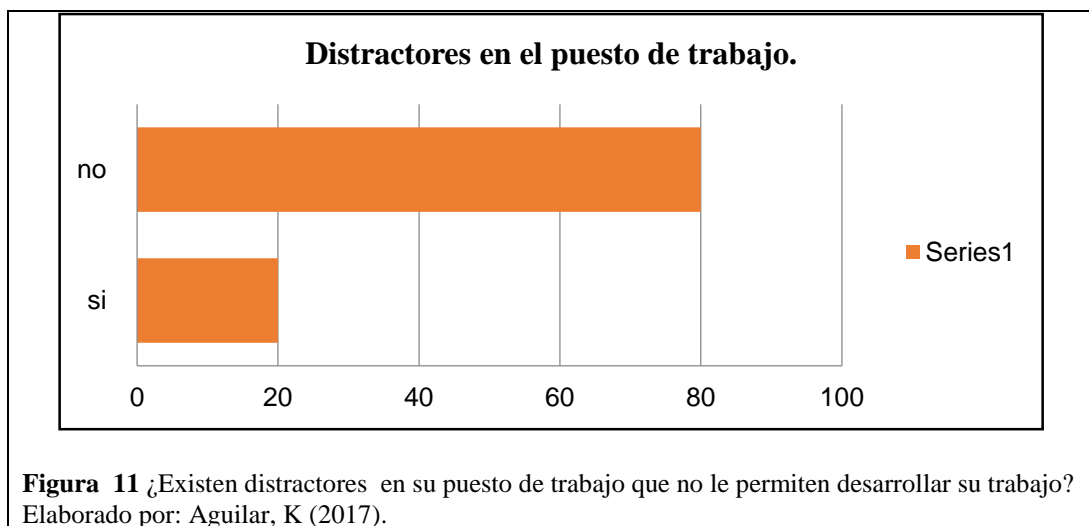


**Figura 10** ¿Su lugar de trabajo es apropiado para contrarrestar los efectos que produce el estar expuesto/a, a temperatura, iluminación, ruido?  
Elaborado por: Aguilar, K (2017).



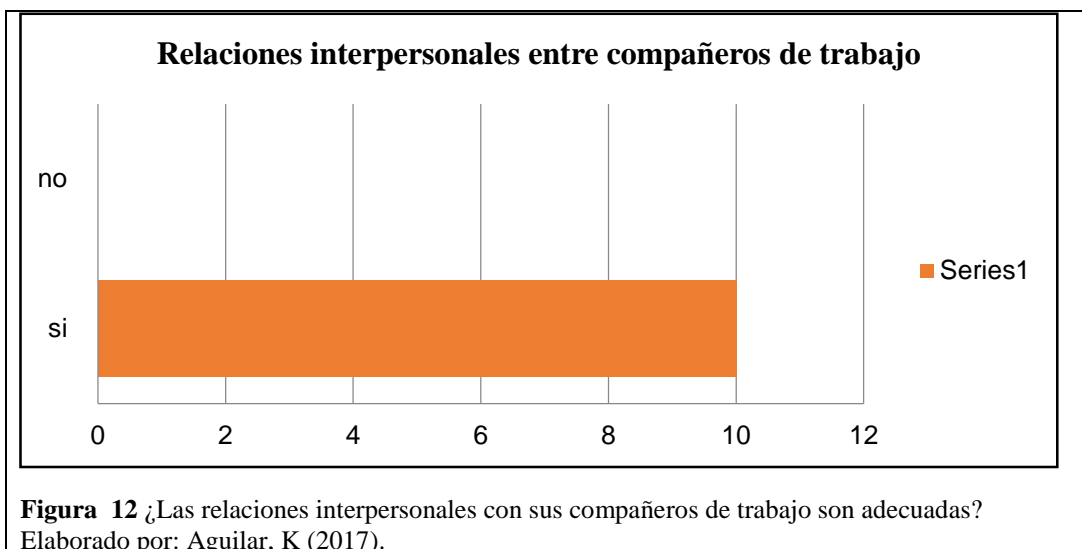
### Pregunta 10

El 20% del personal evaluado respondió que encuentra distractores que no le permiten desarrollarlo correctamente y el 80% no tiene distractores que afecten el desarrollo adecuado de su trabajo. La distracción en el área de trabajo fue reconocida por una minoría, lo que no es para nada insignificante y se sugiere una revisión de las condiciones que pudieran estar distrayendo a los trabajadores, , puesto que influyen negativamente en el rendimiento y el bienestar de los empleados.



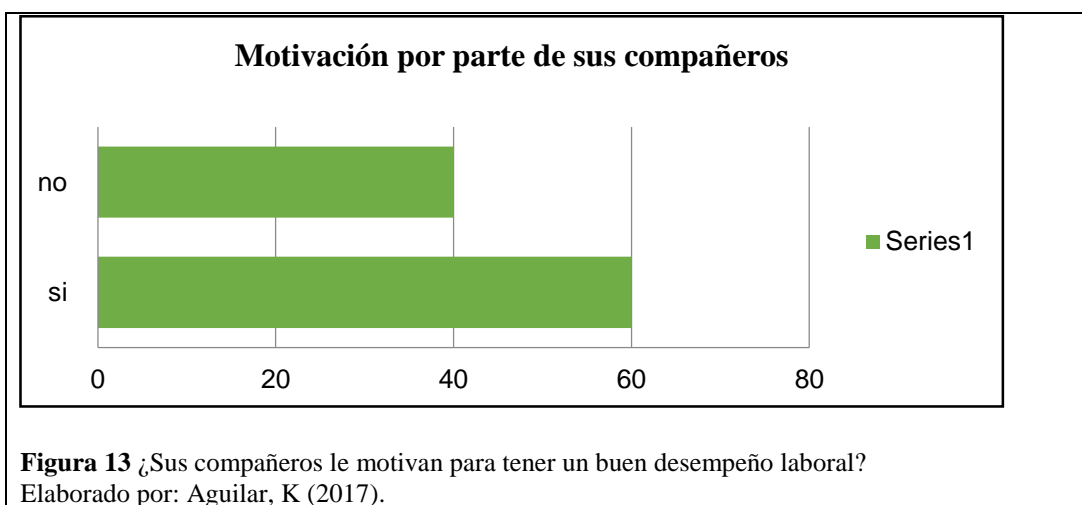
### Pregunta 11

Se concluye que el 10% de los trabajadores encuestados considera que las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo son adecuadas. Esto resulta muy alarmante, ya que la gran mayoría no piensa de forma similar, ya que esto no favorece su desempeño ni su bienestar, y por tanto afecta negativamente el clima laboral y propicia malestar y estrés laboral.



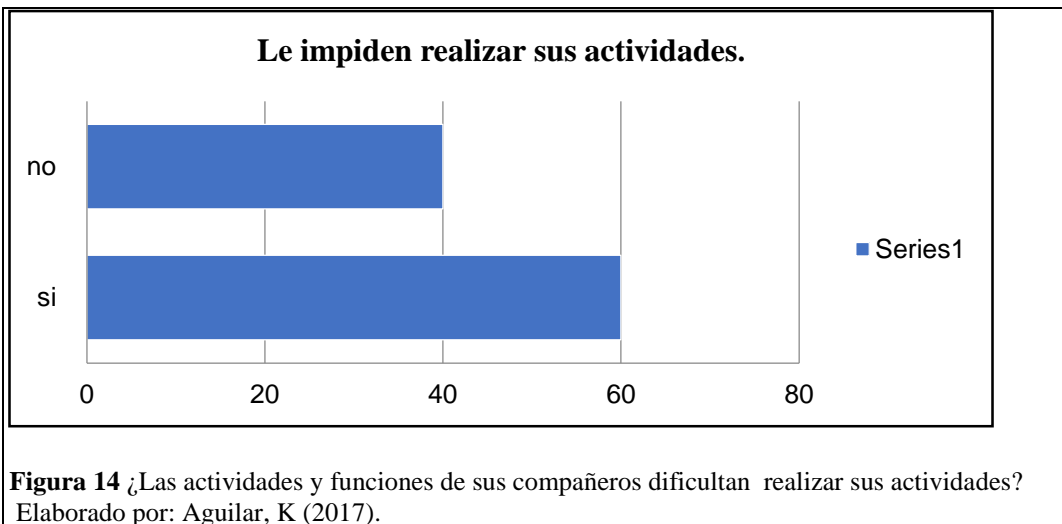
### Pregunta 12

La gran mayoría del personal supone que los compañeros de trabajo motivan a otros a alcanzar un buen desempeño y mientras que el 40% de los trabajadores considera que no existe motivación por parte de sus compañeros. A pesar del resultado de la pregunta anterior, la mayoría de los trabajadores piensa que sus compañeros lo motivan para realizar sus labores, lo que no es algo que deba esperarse en un departamento en el que el 90% de sus empleados piensa que las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo son desfavorables.



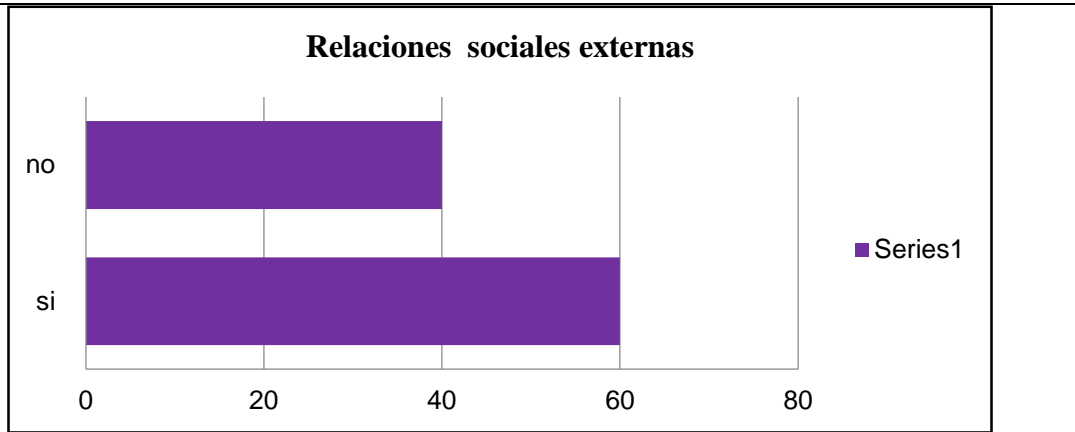
### Pregunta 13

Al analizar los resultados se obtuvo que el 60% del personal considera que las actividades de los compañeros no dificultan realizar las actividades del resto de compañeros. Esto puede interpretarse que realizan su trabajo de forma independiente y no de forma grupal.



### Pregunta 14

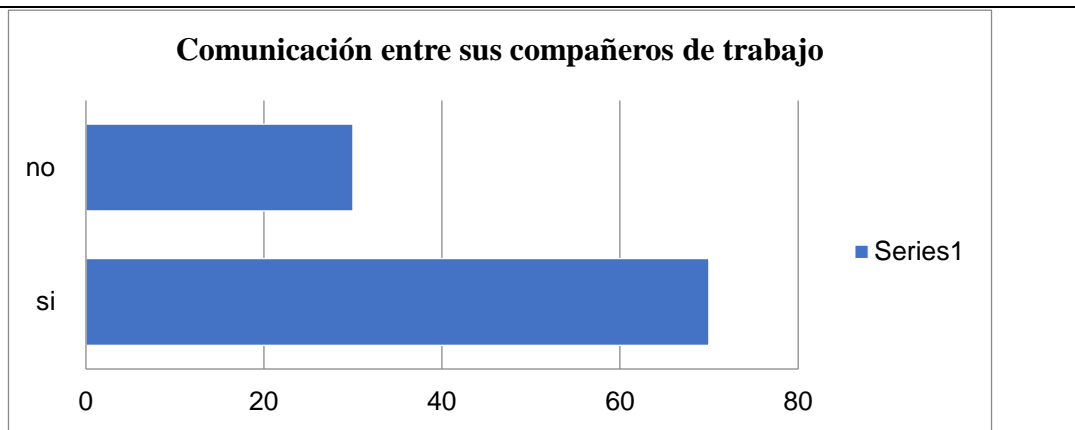
El 60% de los encuestados cree que las relaciones sociales externas no afectan su labor, mientras que el 40% considera que las relaciones externas sí afectan al trabajo. De forma general, los trabajadores coinciden en que un entorno social desfavorable puede tener influencias negativas en su desempeño laboral.



**Figura 15** ¿Las relaciones sociales externas afectan a su trabajo?  
Elaborado por: Aguilar, K (2017).

### Pregunta 15

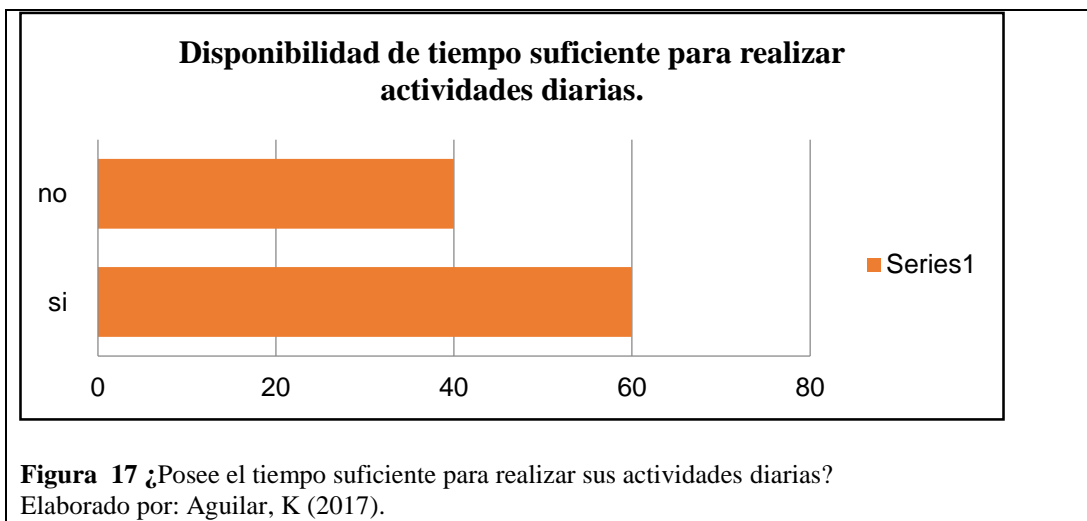
El personal encuestado considera en su mayoría que la comunicación facilita el desarrollo de buenas relaciones interpersonales, por el contrario el 30% del personal cree que la comunicación es un mediador de relaciones interpersonales.



**Figura 16** ¿Existe comunicación entre sus compañeros de trabajo que le permiten el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?  
Elaborado por: Aguilar, K (2017).

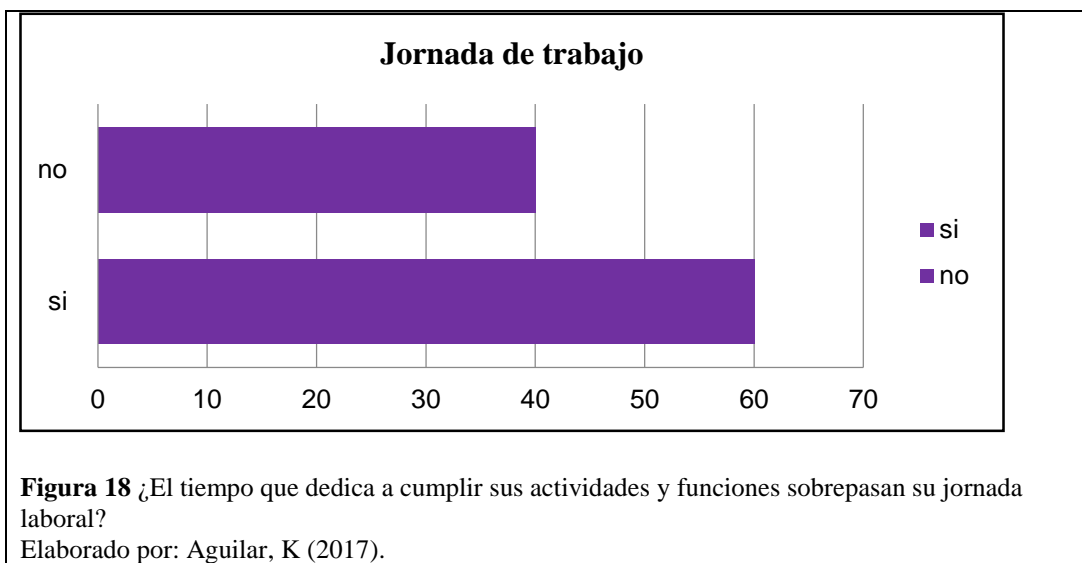
### Pregunta 16

Se visualiza un resultado con una mayoría del 60% en el cual denota que el personal tiene tiempo suficiente tiempo para realizar sus actividades diarias, sin embargo el 40% considera que no disponen con el tiempo suficiente para efectuar sus actividades diarias. En este punto la mayoría de los trabajadores considera que el tiempo le alcanza para realizar sus actividades, pero no puede obviarse que una parte importante de los trabajadores no lo siente de la misma manera.



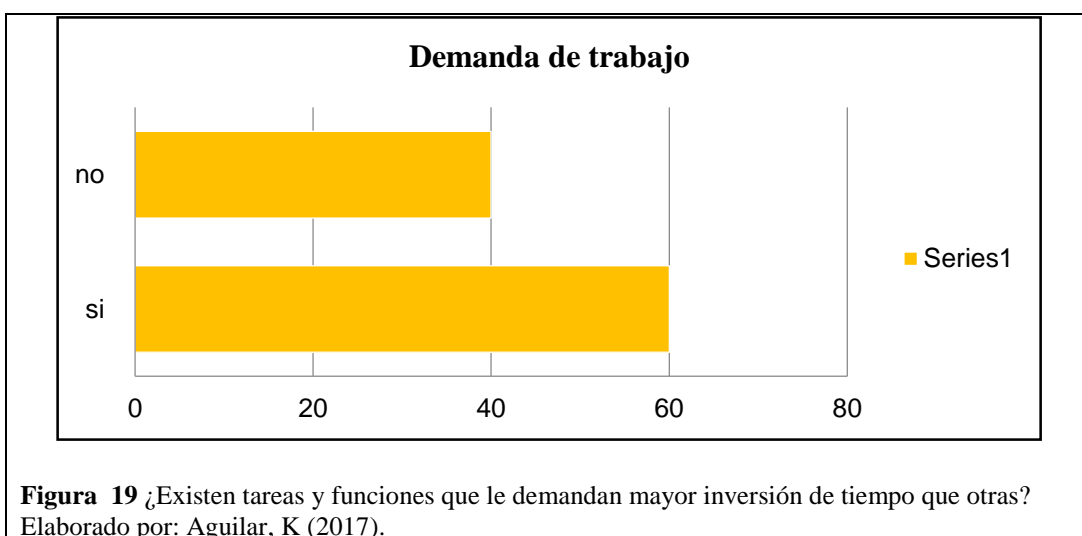
### **Pregunta 17**

Se refleja que el 60% del personal que no necesita tiempo fuera de su jornada laboral para cumplir con sus actividades, pero el 40% del capital humano sí dedica su tiempo libre a completar sus actividades laborales. Esta pregunta complementa lo anterior.



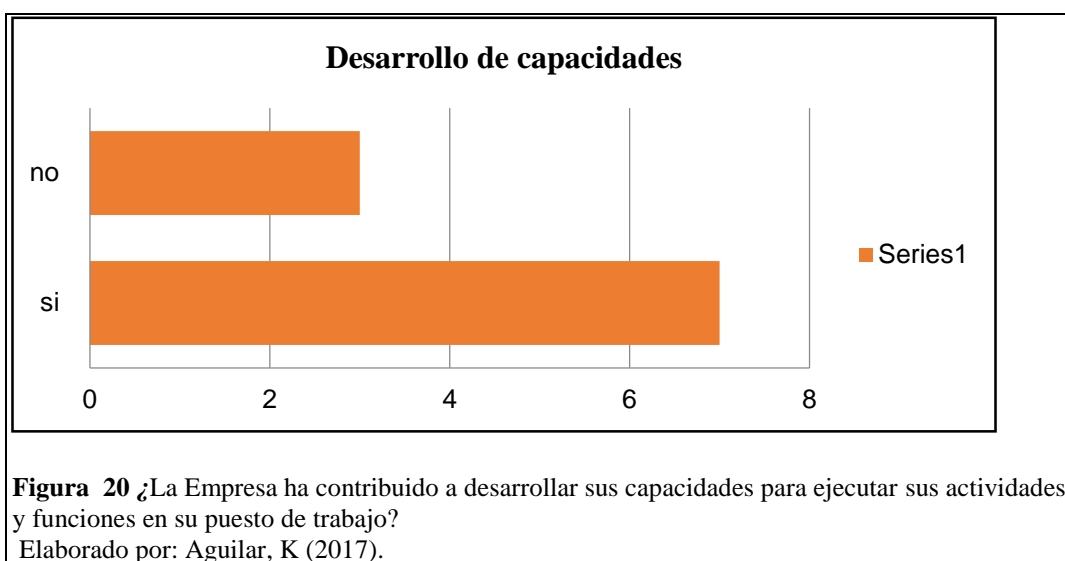
### Pregunta 18

Al analizar los resultados se percibe que el 60% no conlleva a una mayor inversión de tiempo al ejecutar unas actividades con otras y el 40% que lo define como la existencia de mayor inversión en tareas y funciones que demandan más tiempo. Esto significa que la demanda de tiempo extra para el cumplimiento de las funciones se constató en la minoría de los trabajadores.



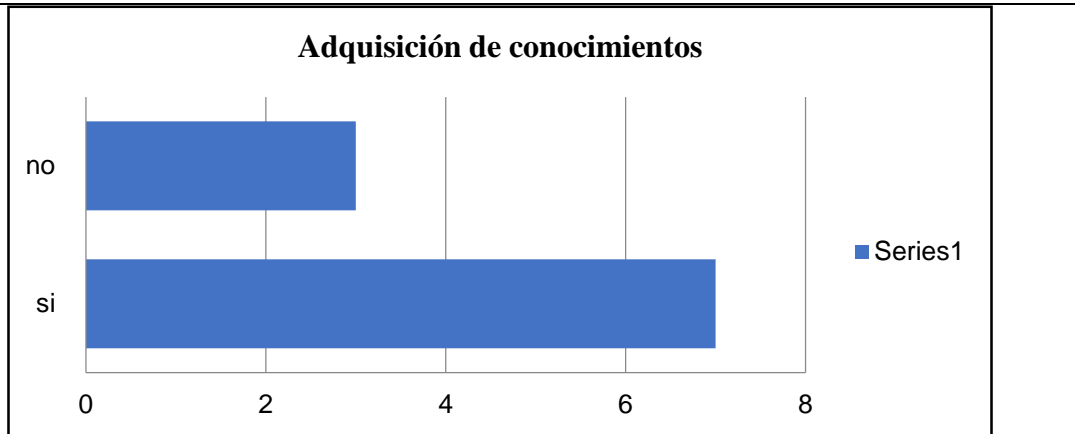
### Pregunta 19

Si bien observamos que la empresa contribuye al desarrollo de capacidades para ejecutar funciones y actividades en el puesto de trabajo con un 70%; el 30% restante corresponde a respuestas en la cual se considera que la empresa no aporta a sus capacidades y desempeño. Una minoría de los trabajadores piensa que la empresa pudiera hacer más por su desarrollo (según el criterio de los trabajadores).



### Pregunta 20

Con un 70% de aciertos concluimos que el personal ha obtenido crecimiento profesional desarrollando sus actividades mientras que otro 30% no ha logrado su crecimiento profesional en el puesto de trabajo. Este punto complementa el anterior, en el que hasta el 30% de los trabajadores siente que no ha alcanzado su máximo desarrollo en el plano laboral y responsabiliza a la empresa por esto.



**Figura 21** El cargo desempeñado le permite adquirir conocimientos y habilidades profesionales.  
Elaborado por: Aguilar, K (2017).

### Pregunta 21

El 90% de los trabajadores afirma que la información que es otorgada al personal por los superiores es clara y concisa. En este aspecto no parece haber dificultades, porque la mayoría de los trabajadores coinciden en lo mismo.



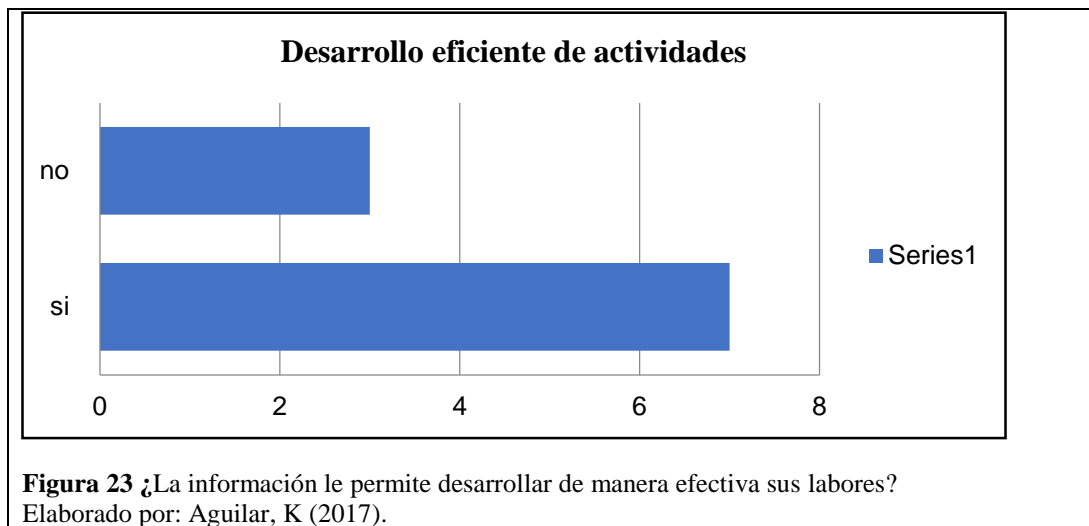
**Figura 22** ¿La información que le proporcionan sus superiores es clara y concisa?.  
Elaborado por: Aguilar, K (2017).

### Pregunta 22

Se analiza que el 70% de participantes estiman que la información que reciben les permite efectuar su trabajo de manera eficiente, entretanto el 30% tiene

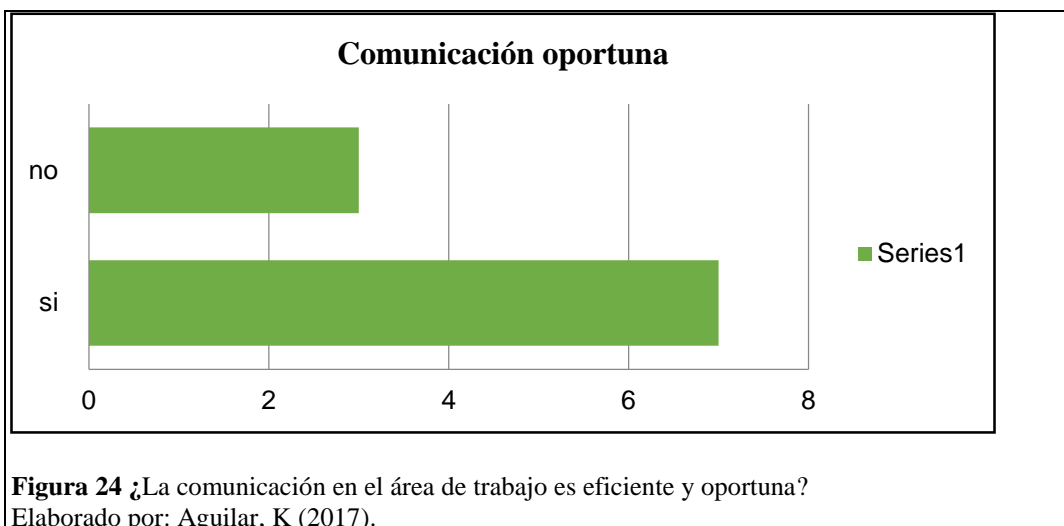


en cuenta que la información es deficiente lo cual no le permite desarrollar su trabajo de manera eficiente. En esta pregunta se observa una contradicción, porque, surgen interrogantes como: ¿Es realmente clara la información que reciben los trabajadores de parte de sus directivos?.



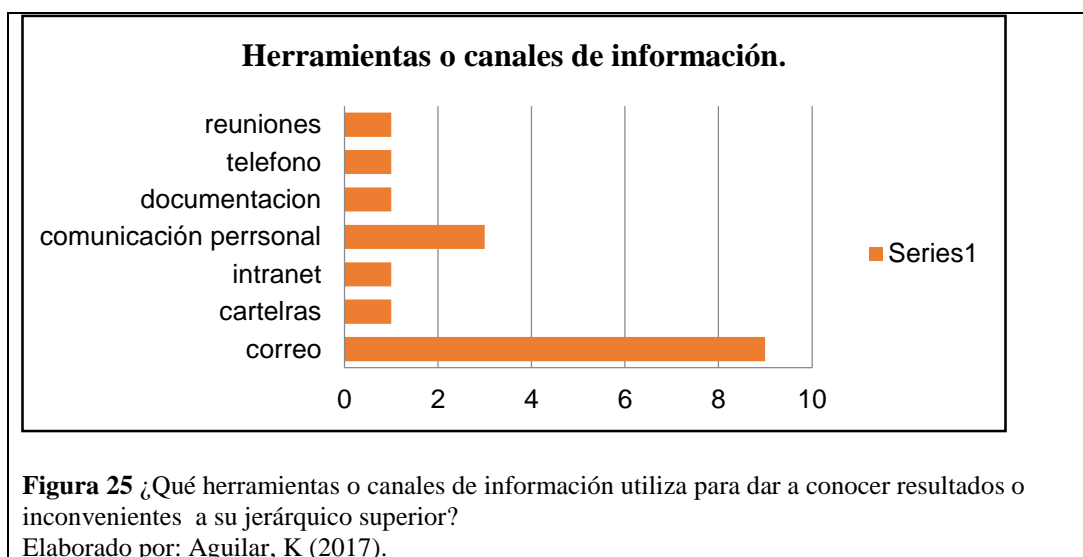
### Pregunta 23

Se refleja que hasta el 70% de los trabajadores mantiene una comunicación eficiente en el área de trabajo, pero el 30% de los trabajadores no refiere lo mismo. Esto indica que la comunicación es un aspecto susceptible de ser mejorado en este colectivo de trabajo.



### Pregunta 24

Se analiza las respuestas brindadas por el personal en las que manifiesta el uso de herramientas o canales de información para dar a conocer sus inconvenientes, necesidades y/o resultados. Puede interpretarse que en la mayoría de los trabajadores, el canal de información más utilizado fue el correo electrónico.



### Pregunta 25

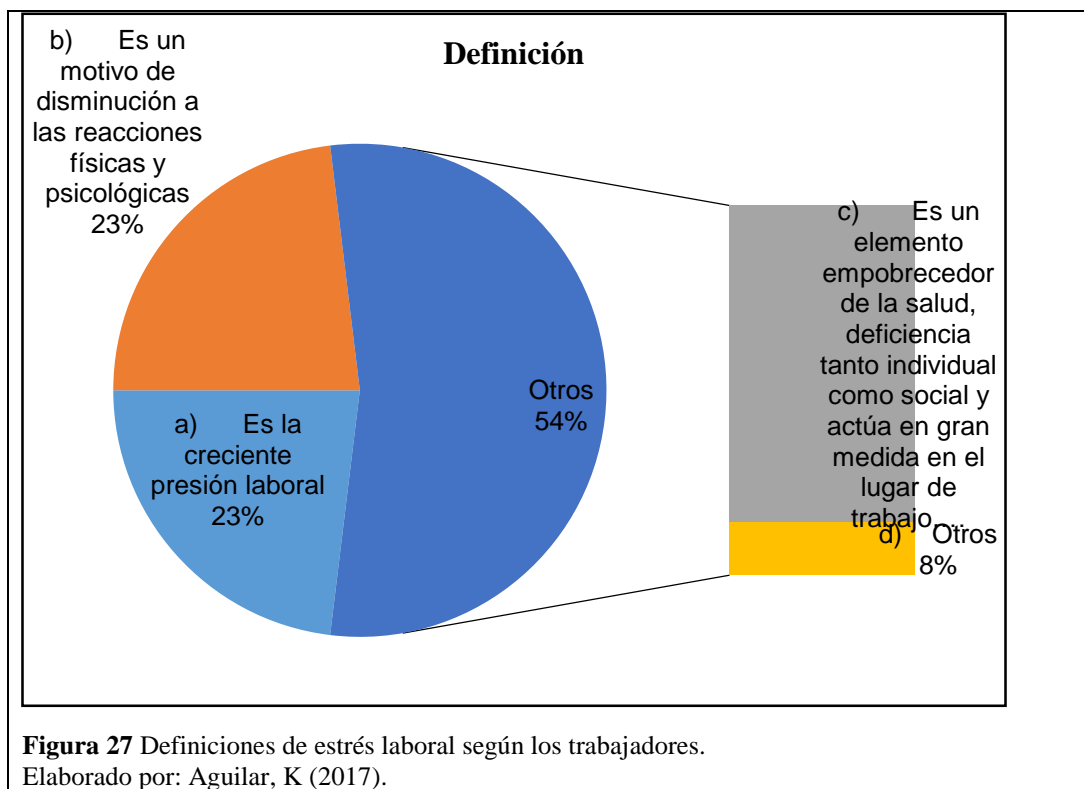
La mayoría del personal siente que está sujeto al estrés laboral (90%) y solo el 10% de trabajadores consideran no estar sometidos a estrés laboral. Como se observa, el estrés laboral afecta a la mayoría de estos.



### Pregunta 26

Se analizan varios resultados teniendo en cuenta el conocimiento que posee el personal acerca de estrés laboral y los resultados nos permiten percibir que los trabajadores definen estrés según los siguientes enunciados:

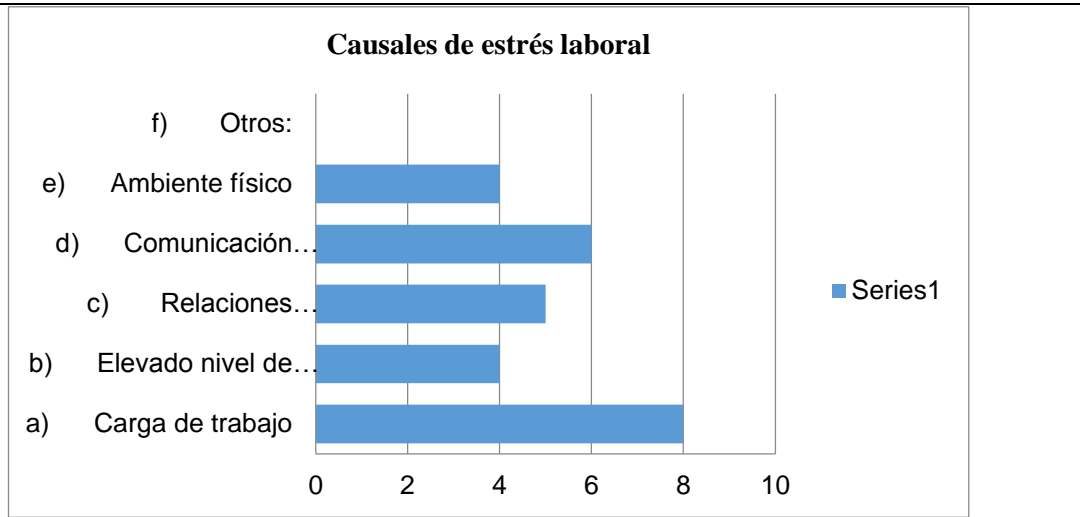
- a) Es la creciente presión laboral
- b) Es un motivo de disminución a las reacciones físicas y psicológicas
- c) Es negativo para un elemento empobrecedor de la salud, deficiencia tanto individual como social y actúa en gran medida en el lugar de trabajo.
- d) Otro



### Pregunta 27

Se solicitó que el personal mencione cuáles son las razones o causas que desencadenan el estrés laboral y los resultados indican que casi todos los encuestados asocia la sobrecarga de trabajo con la presencia de estrés laboral, aunque un porcentaje bastante similar consideró que la falta de comunicación era el factor que guardaba mayor relación con la aparición de estrés laboral.

- a) Carga de trabajo
- b) Elevado nivel de responsabilidades
- c) Relaciones interpersonales insatisfactorias
- d) Comunicación inadecuada
- e) Ambiente físico
- f) Otros



**Figura 28** Razones del estrés laboral.  
Elaborado por: Aguilar, K (2017).

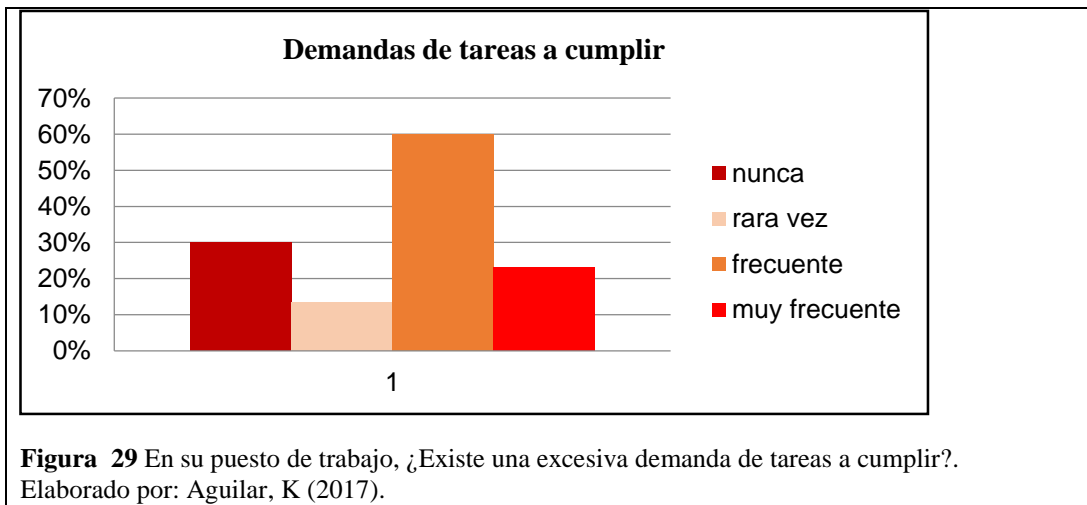
## Encuesta Número Dos

A continuación, se exponen una serie de preguntas que son complementarias a las anteriores, pero con un diseño tipo Likert.

### Pregunta 1:

#### ¿En su puesto de trabajo existe una demanda excesiva de tareas a cumplir?

Al analizar los resultados se puede evidenciar que el 30% del personal considera que existe una demanda de tareas a cumplir, mientras que el 13.3% considera que es muy frecuente el exceso de tareas por cumplir. El 23% refirió que rara vez se encuentra con problemas de trabajo. Esto puede interpretarse que sus tareas en el trabajo son excesivas, lo que demanda mayor tiempo y energías para resolverlas.

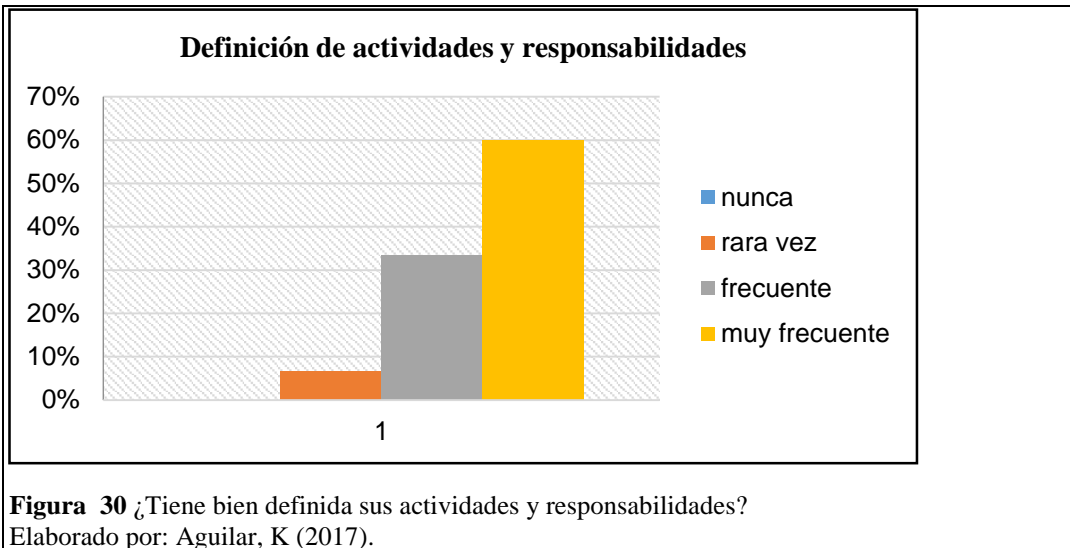


### Pregunta 2:

#### ¿Tiene bien definidas sus actividades y responsabilidades?

El personal manifiesta que hasta el 60% tiene bien definidas sus actividades y responsabilidades, mientras que el 33.3% considera que de forma frecuente sus

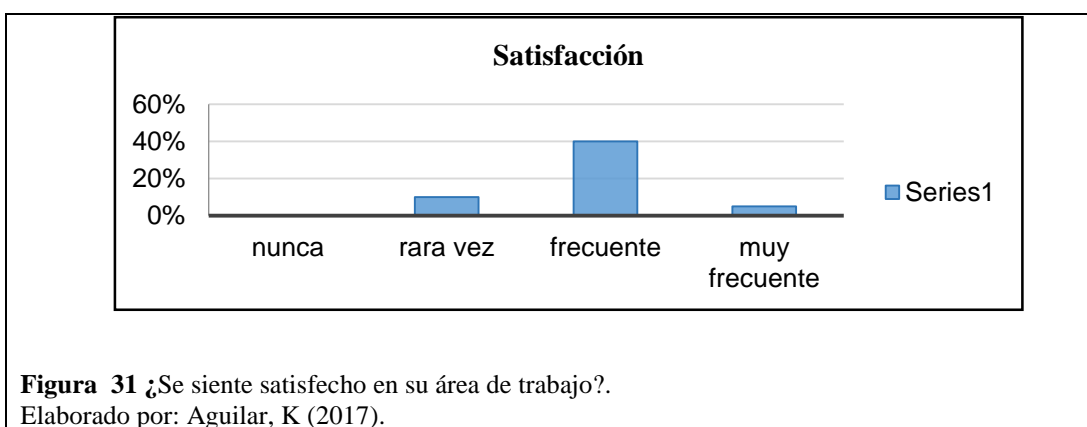
actividades se encuentran bien delimitadas. El 6.6% del personal considera que rara vez sus funciones son fijas y determinadas. Esto complementa lo anteriormente dicho porque algunos trabajadores no tiene claras las funciones que debe realizar.



### Pregunta 3:

#### ¿Se siente satisfecho en su área de trabajo?

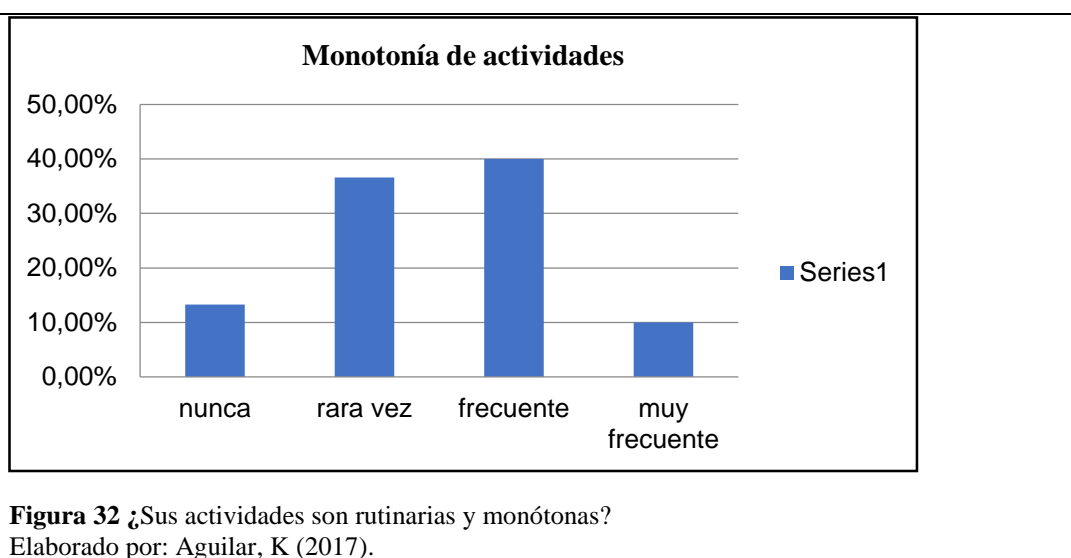
Se evidencia que el 5% del personal se siente satisfecho en su área de trabajo. El 40% frecuentemente se encuentra satisfecho en su área de trabajo mientras que el 10% del personal considera que rara vez se siente satisfecho en su área de trabajo.



### Pregunta 4:

#### ¿Sus actividades son rutinarias y monótonas?

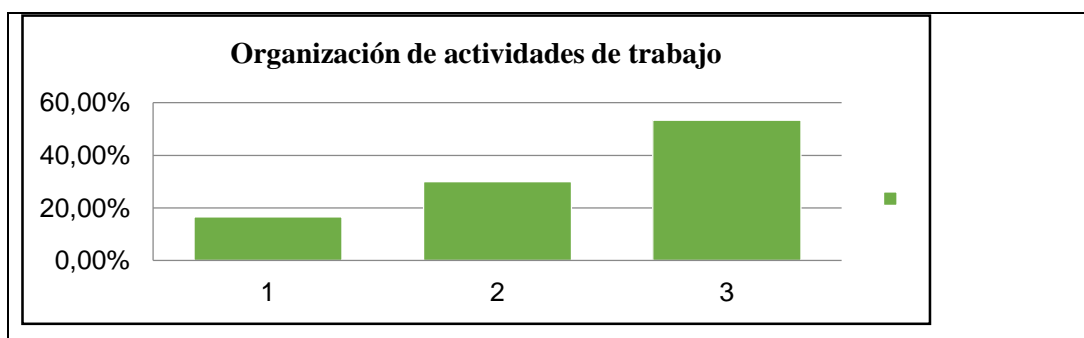
Analizando los resultados se evidencia que el 40% del personal considera que sus actividades son rutinarias y monótonas, mientras que el 36.6% piensa que rara vez sus actividades se tornan rutinarias y monótonas. Esto se complementa con la pregunta de la encuesta anterior en que a partes iguales se obtuvieron respuestas afirmativas y positivas.



### Pregunta 5:

**¿Existe organización en las actividades que desarrolla en su puesto de trabajo?**

El 53.3% de los encuestados afirma que muy frecuentemente existe organización en las actividades que desarrolla. Mientras que el 16.6% afirma que esto sucede rara vez.



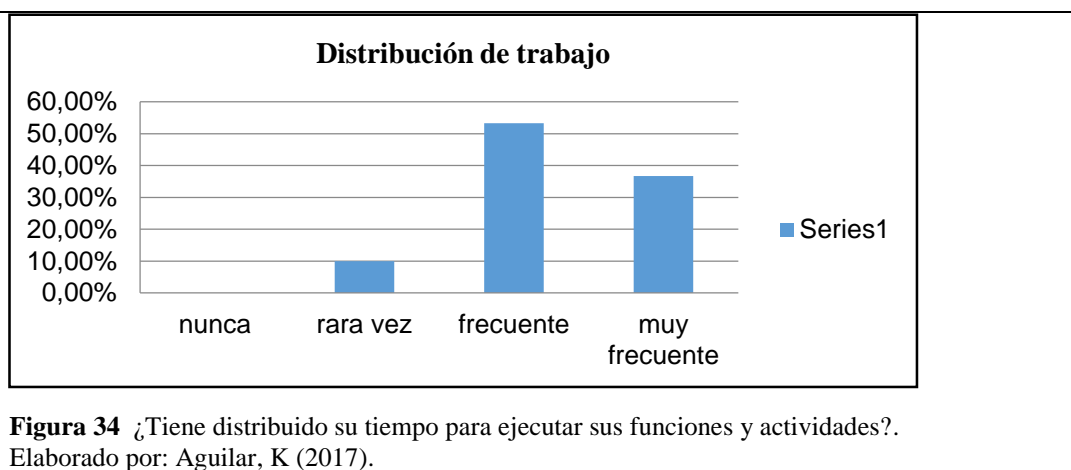


**Figura 33** ¿Existe organización en las actividades que desarrolla en su puesto de trabajo?  
Elaborado por: Aguilar, K (2017).

**Pregunta 6:**

**¿Tiene distribuido su tiempo para ejecutar sus funciones y actividades?**

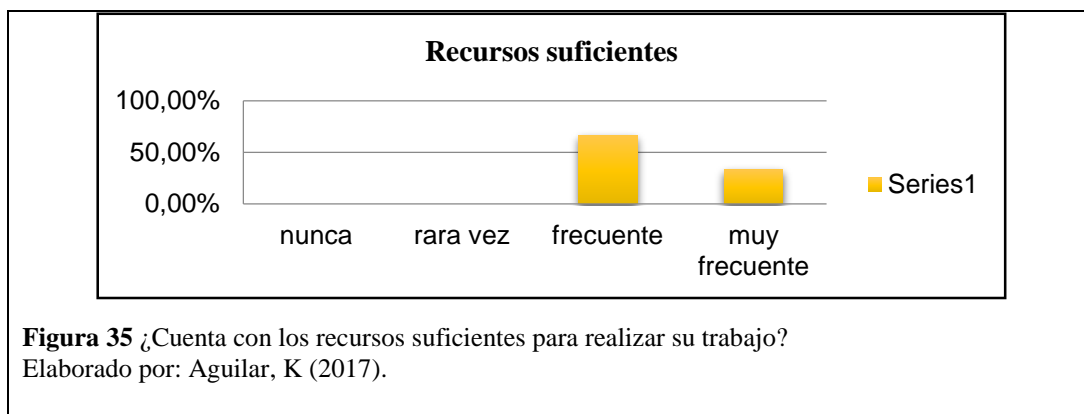
El 53.3% respondió que esto sucede frecuentemente, mientras que el 10% de los encuestados dijo que rara vez tiene distribuido su tiempo para ejecutar su labor. Esto puede interpretarse como que la mayoría de los trabajadores puede distribuir su tiempo de forma tal que le permita cumplir con todas sus funciones.



**Pregunta 7:**

**¿Cuenta con los recursos suficientes para desarrollar su trabajo?**

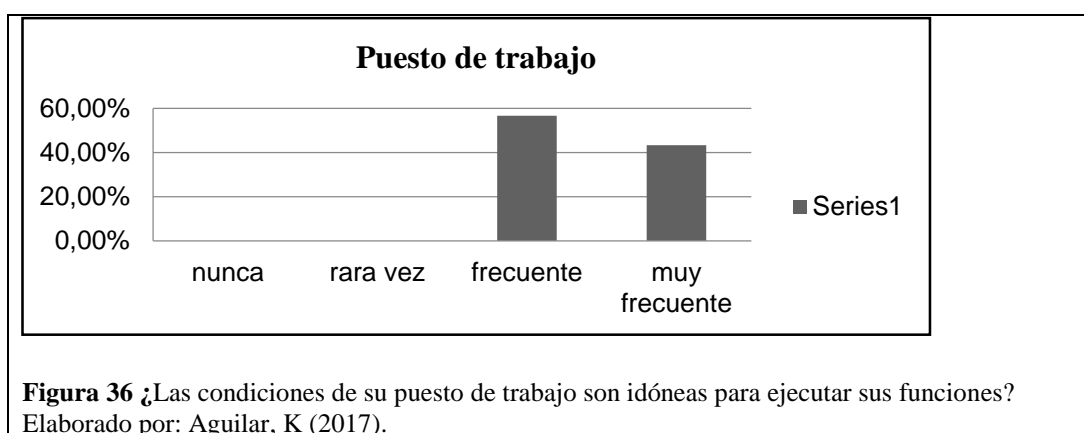
El 66,6% de los trabajadores encuestados afirmó contar frecuentemente con los recursos necesarios para desarrollar su trabajo, mientras que el 33.3% dijo que esto sucedía muy frecuentemente. Esto significa que la mayor parte de los trabajadores considera que dispone de todo lo necesario para desempeñar su labor.



### Pregunta 8:

**¿Las condiciones de su puesto de trabajo son idóneas para ejecutar sus funciones?**

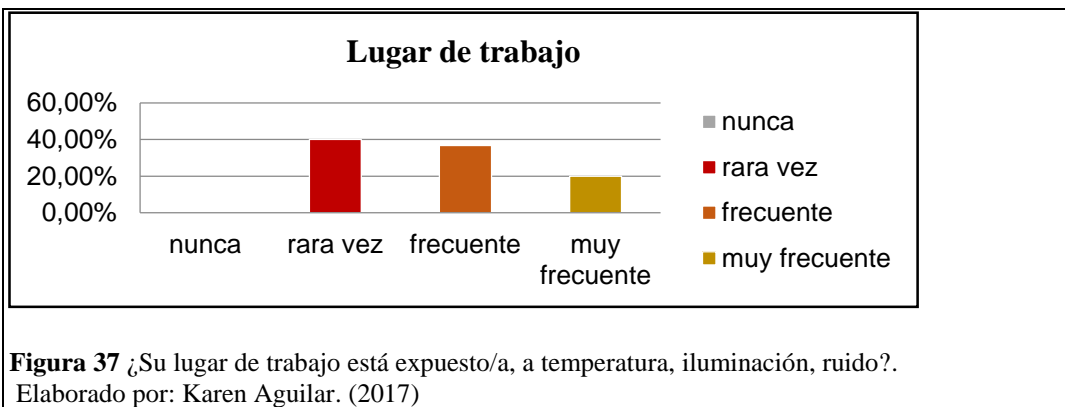
El 56.7% de los trabajadores dijo que las condiciones de su sitio de trabajo frecuentemente eran idóneas para ejecutar sus funciones, mientras que el 43.3% dijo que esto sucedía muy frecuentemente. Esto puede interpretarse como que la totalidad de la población encuestada considera adecuadas las condiciones en las que desarrollan su trabajo.



### Pregunta 9:

**¿Su lugar de trabajo está expuesto a temperatura, iluminación, ruido?**

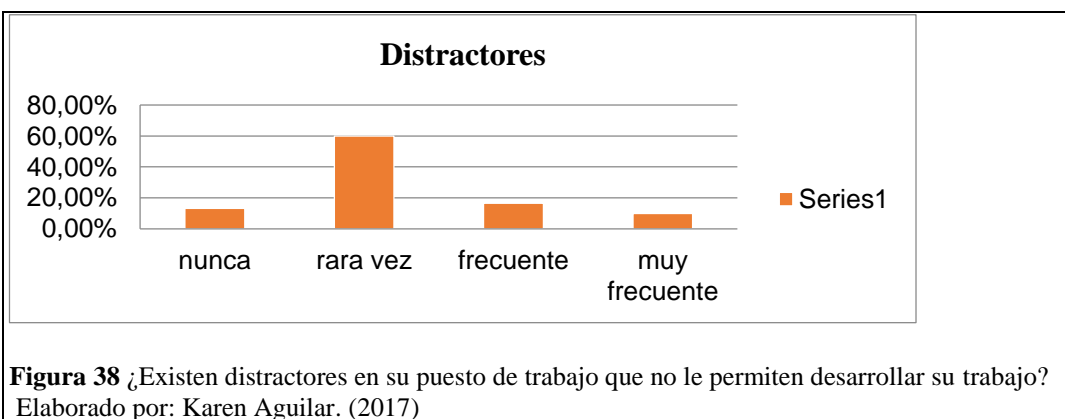
Se obtuvo que el 40% considera que rara vez está expuesto a factores ambientales, mientras que el 20% de ellos dijo que esto sucedía muy frecuentemente. Esto significa que la exposición a factores de riesgo ambiental es realmente baja en este grupo de trabajadores.



#### Pregunta 10:

**¿Existen distractores en su puesto de trabajo que no le permiten desarrollarlo adecuadamente?**

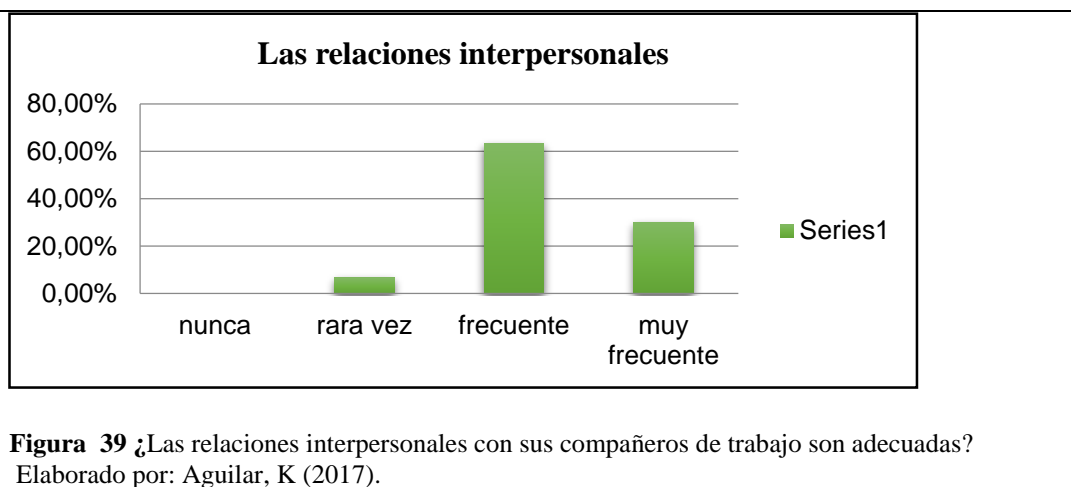
El 60% de los encuestados afirma que rara vez existen distractores que impiden realizar su trabajo adecuadamente. Pero el 10% del total dice que esto sucede muy frecuentemente. Esto puede interpretarse como que en más de la mitad de los trabajadores, no se detectaron factores que los distraen en su desempeño laboral.



**Pregunta 11:**

**¿Las relaciones personales con sus compañeros de trabajo son adecuadas?**

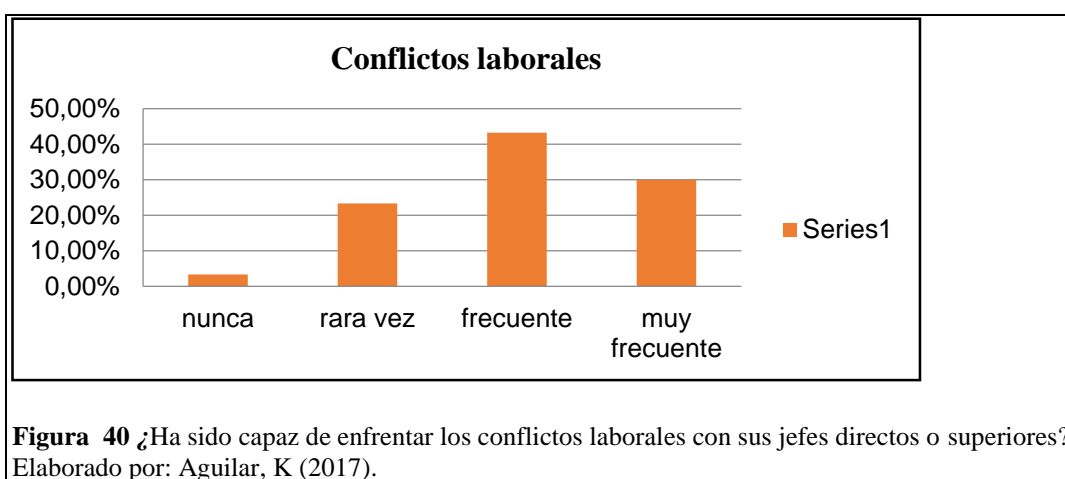
El 63.3% de los trabajadores dijo que las relaciones con sus compañeros de trabajo frecuentemente son adecuadas, pero el 6.7% del total dijo que esto rara vez sucedía. Esto puede interpretarse como que en gran parte de los trabajadores, la opinión sobre las relaciones con los compañeros de trabajo es favorable.



**Pregunta 12:**

**¿Ha sido capaz de enfrentar los conflictos laborales con sus jefes directos o superiores?**

Se pudo constatar que hasta el 43.3% de los participantes dijo poder enfrentar los conflictos laborales con sus superiores frecuentemente y el 30% dijo que podía realizar esto muy frecuentemente. Sin embargo, el 23.3% de los trabajadores dijo que rara vez podía enfrentar esto problemas adecuadamente. Esto significa que en más de la mitad de los trabajadores, el enfrentamiento de las situaciones adversas o problemas laborales se ha realizado directamente con los superiores, sin dificultad alguna.

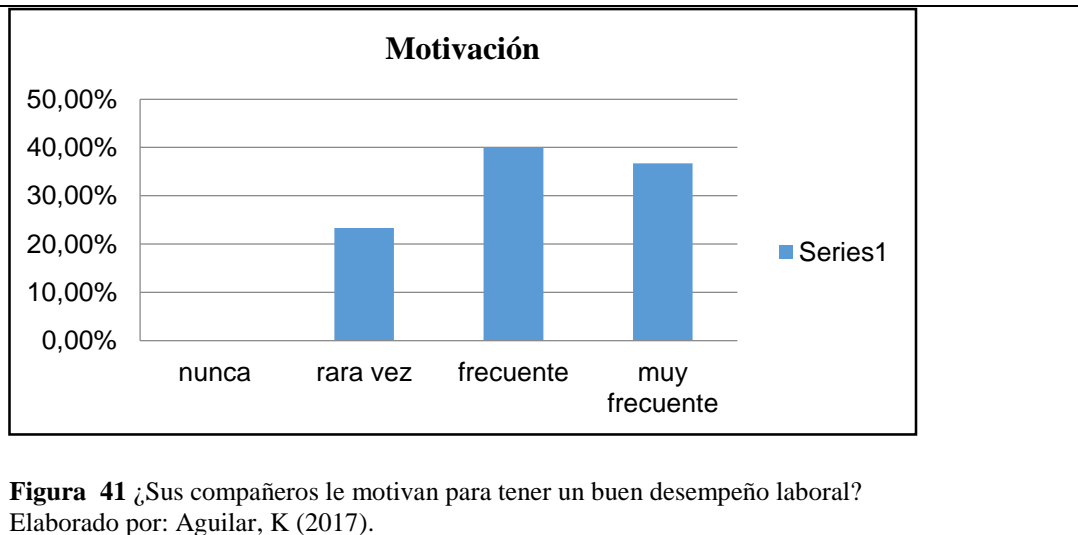


**Pregunta 13:**

**¿Sus compañeros le motivan para tener un buen desempeño laboral?**

Se obtuvo que el 40% de los encuestados dijo que frecuentemente se siente motivado por sus compañeros para tener un buen desempeño laboral y el 36.7% dijo que esto sucedía muy frecuentemente. Sin embargo, el 23.3% de los trabajadores sintió que rara vez contaba con la motivación de sus compañeros para

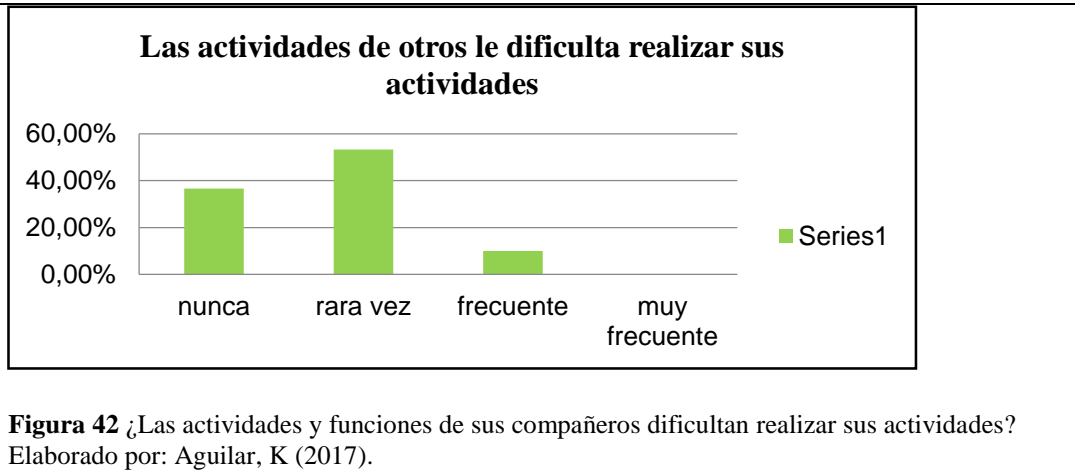
mejorar su desempeño laboral. Esto implica que en más de la mitad de los trabajadores, los compañeros ejercen motivación positiva para desarrollar su trabajo.



#### Pregunta 14:

**¿Las actividades y funciones de sus compañeros dificultan realizar sus actividades?**

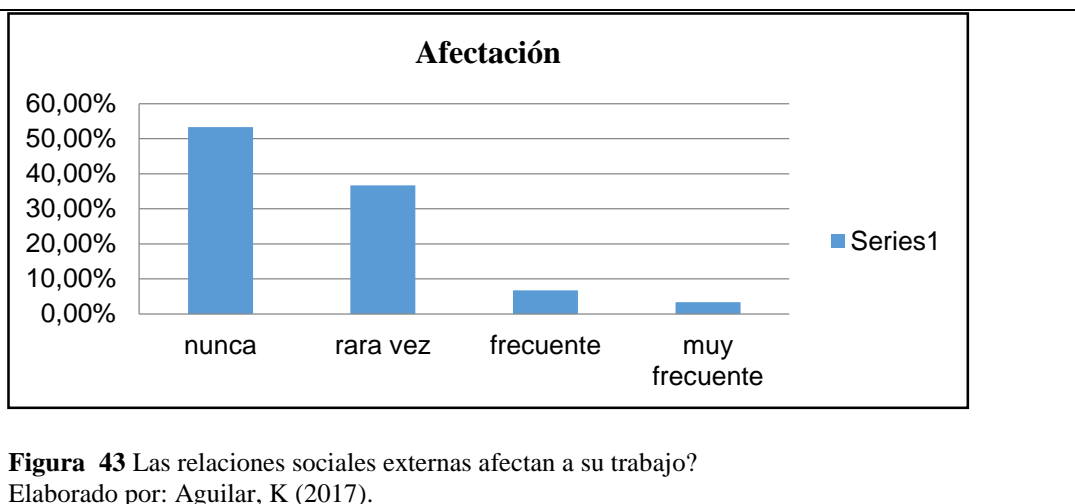
Se pudo ver que hasta el 53.3% de los trabajadores afirmó que rara vez sus compañeros interfieren en el desarrollo de sus actividades y el 36.7% de ellos dijo que esto nunca sucedía. Lo obtenido indica que, en más de la mitad de los casos, no existe una influencia negativa de las acciones del resto de los compañeros en el desempeño laboral.



**Pregunta 15:**

**¿Las relaciones sociales externas afectan su trabajo?**

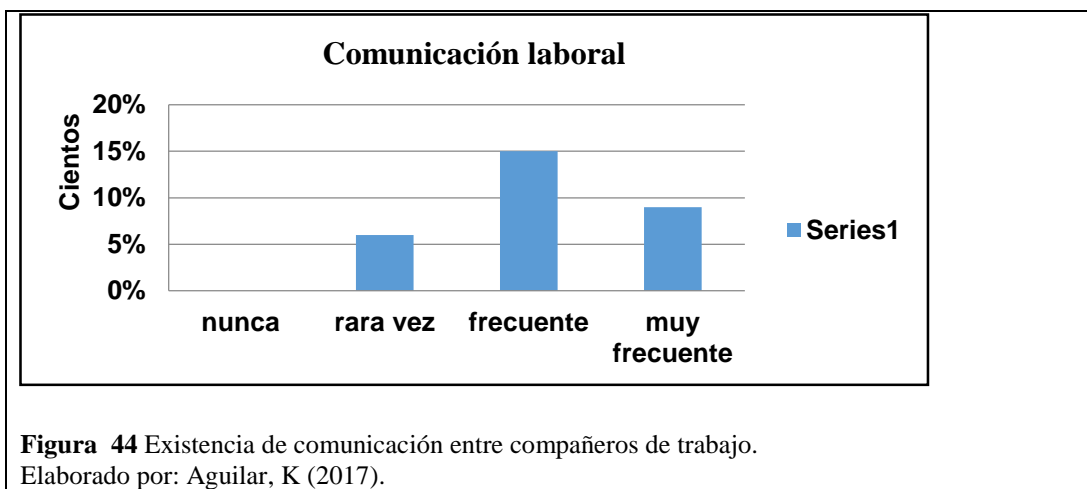
El 53.3% de los trabajadores expresó que nunca su trabajo se afectaba por sus relaciones sociales externas y el 36.7% dijo que esto rara vez tenía lugar. Solamente el 3.3% de los encuestados dijo que esto le sucedía muy frecuentemente. Esto indica que gran parte de los trabajadores no se experimenta afectación alguna de su desempeño laboral por las relaciones sociales fuera del trabajo.



**Pregunta 16:**

**¿Existen comunicación entre sus compañeros de trabajo que le permiten el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?**

El 15% de los trabajadores afirmó que la comunicación con sus compañeros es adecuada y esto le permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales. Pero el 6% dijo que esto rara vez era así.

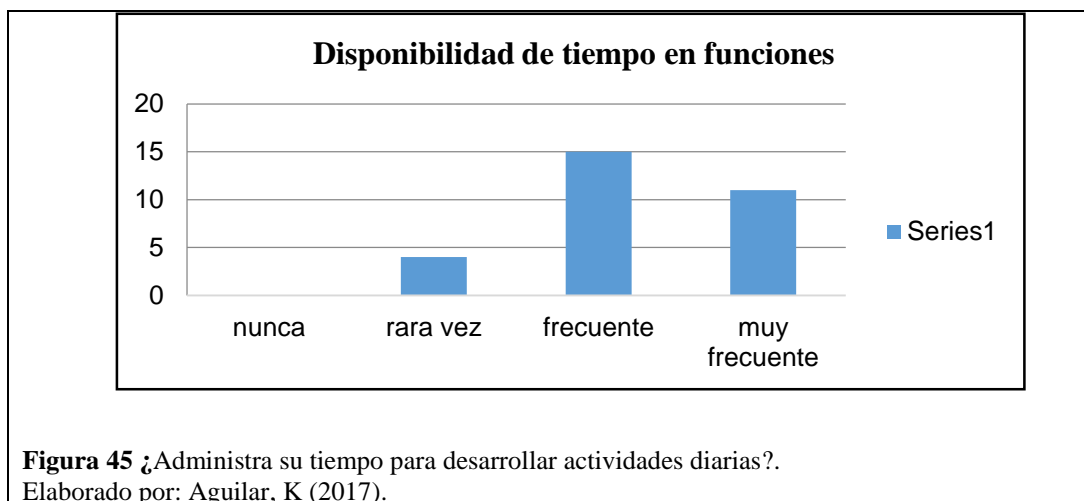


**Pregunta 17:**

**¿Posee el tiempo suficiente para desarrollar sus actividades diarias?**

Se pudo observar que el 50% de los encuestados considera que frecuentemente dispone del tiempo suficiente para realizar sus actividades y el 36.7% considera que muy frecuentemente dispone de tiempo para sus actividades diarias. El 13.3% de los encuestados dijo que rara vez dispone del tiempo suficiente para esto. Esto indica que en más de la mitad de los trabajadores encuestados el tiempo disponible para realizar sus funciones es suficiente.

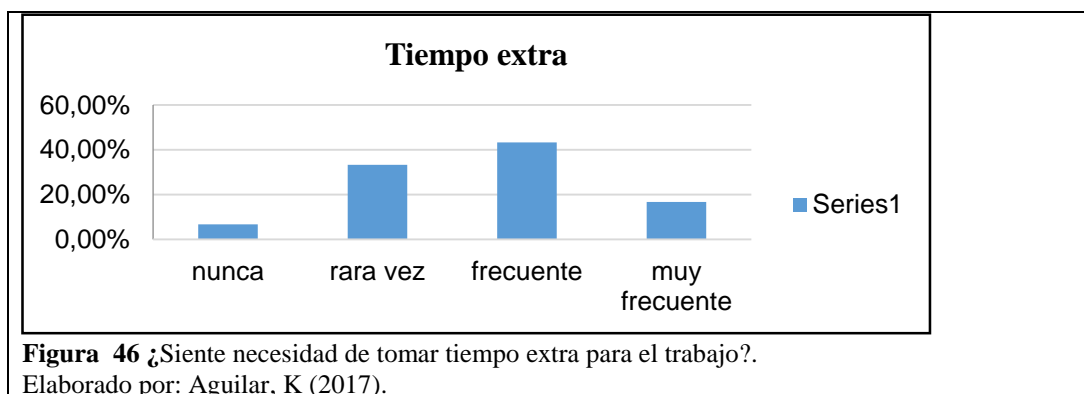




**Pregunta 18:**

**¿El tiempo que dedica a cumplir con sus actividades y funciones sobrepasa la jornada laboral?**

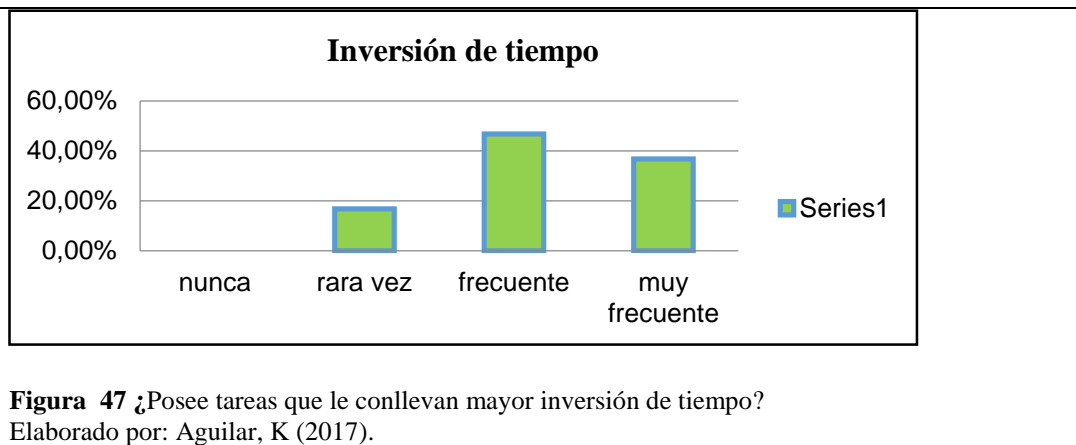
Al realizar esta pregunta, se obtuvo que hasta el 43.3% de los encuestados opinó que esto les sucede frecuentemente y el 16.7% dijo que muy frecuentemente necesitaba más de la jornada laboral para cumplir con sus obligaciones. Sin embargo, el 33.3% de ellos dijo que esto rara vez le sucedía, esto puede interpretasen que es necesario utilizar tiempo fuera de la jornada laboral para realizar sus labores.



### Pregunta 19:

**¿Existen tareas y funciones que conllevan mayor inversión de tiempo que otras?**

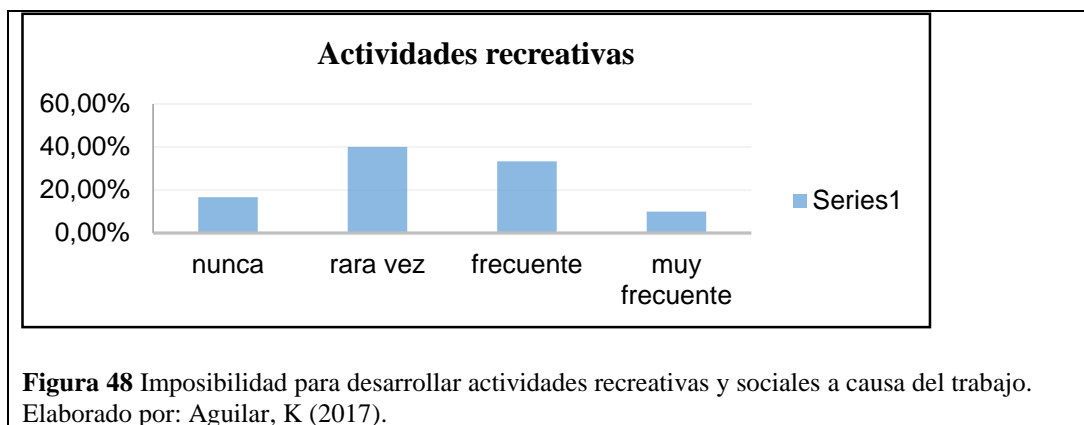
En esta pregunta, la mayoría de los trabajadores dijeron que frecuentemente (46.7%) y muy frecuentemente (36.7%) tienen tareas y funciones que conllevan mayor inversión de tiempo que otras. Sin embargo, el 16.7% de los participantes dijo que esto rara vez ocurría. Lo que significa que la mayor parte de los trabajadores invierte tiempo extra a sus actividades laborales.



### Pregunta 20:

**¿Su trabajo le impide desarrollar actividades recreativas y sociales que le agraden?**

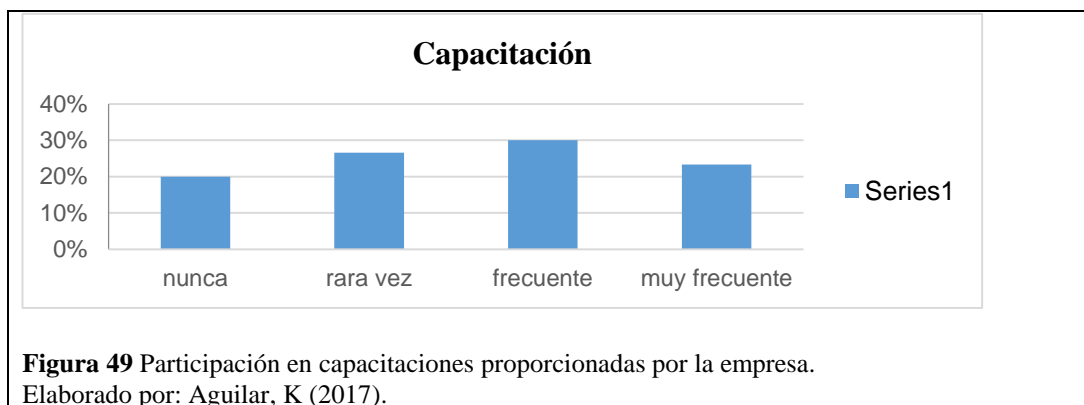
En este aspecto, el 33.3% de los trabajadores refirió que frecuentemente el trabajo le impedía realizar actividades recreativas y/o sociales de su preferencia. Pero el 40% de los encuestados dijo que esto rara vez ocurría. Esto implica que la mayoría de los trabajadores o se ve afectado para el desarrollo de su vida personal por las actividades de trabajo.



**Pregunta 21:**

**¿Ha participado en capacitaciones que la empresa ha implementado para el desarrollo y ejecución eficiente de sus actividades y funciones en su puesto de trabajo?**

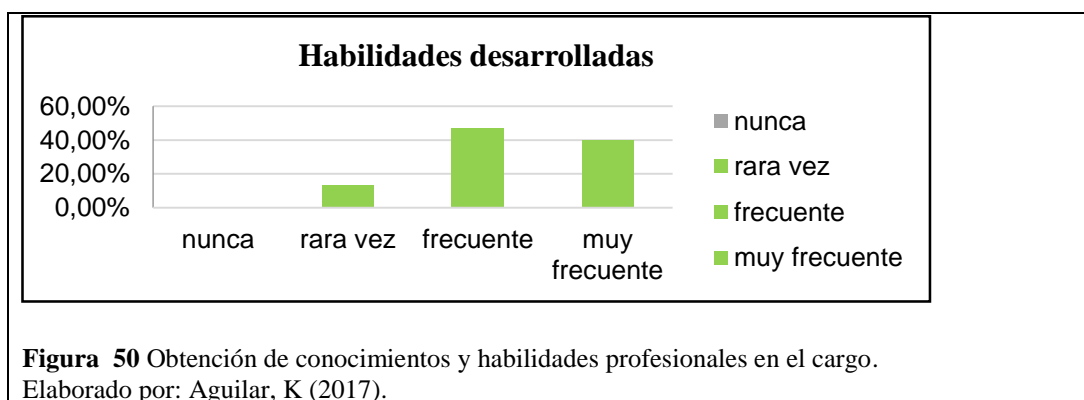
Hasta el 30% de los trabajadores admitió haber participado frecuentemente en las capacitaciones implementadas por la empresa para el desarrollo y ejecución eficiente de sus actividades y funciones en su puesto de trabajo y el 23.3% de los encuestados dijo haber hecho esto muy frecuentemente. Sin embargo, el 26.6% admitió haberlo realizado muy raras veces y hasta el 20% de ellos dijo que nunca había recibido ningún tipo de capacitación por la empresa. Esto puede interpretarse como que el porcentaje de trabajadores que ha recibido capacitación es bastante similar a los que no lo han hecho, lo que es un tema que es susceptible de ser mejorado por parte de la administración.



**Pregunta 22:**

**¿El cargo que desempeña le ha permitido obtener conocimientos y habilidades profesionales?**

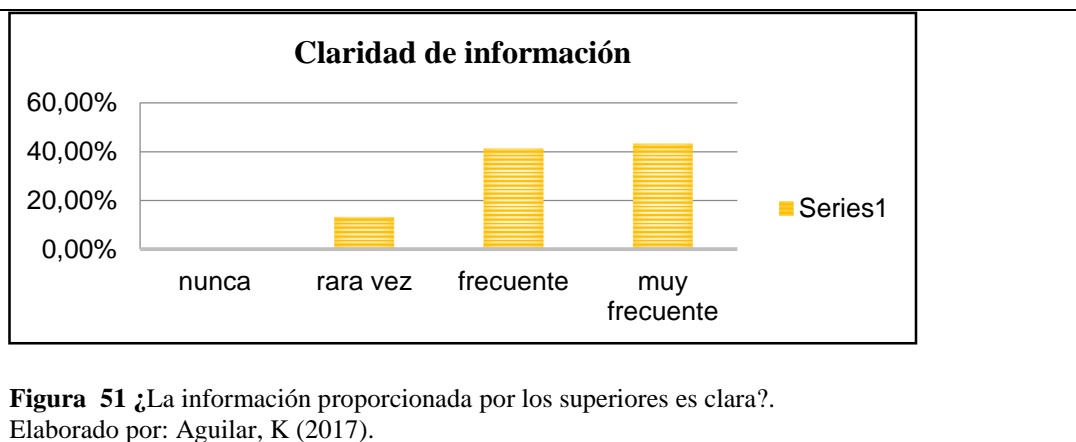
La mayoría de los trabajadores dijo que frecuentemente (46.7%) y muy frecuentemente (40%) el cargo desempeñado le había permitido obtener conocimientos y habilidades profesionales. Pero el 13.3% de ellos dijo que rara vez esto había sucedido. Esto significa que la mayor parte de los trabajadores se siente satisfecha con el aporte profesional que le ha aportado su trabajo.



**Pregunta 23:**

**¿La información que le proporcionan sus superiores es clara y concisa?**

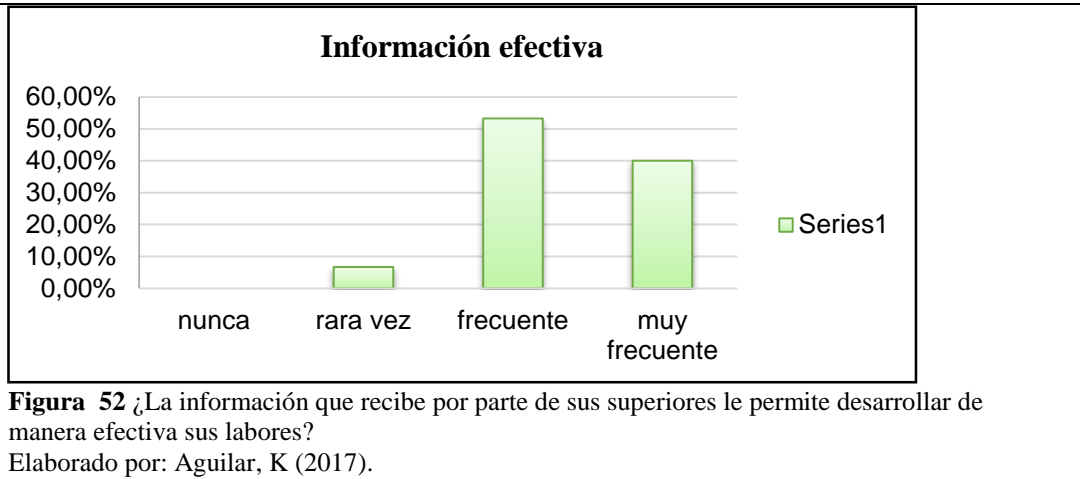
El 43.3% de los trabajadores opinó que la información que proporcionan los superiores muy frecuentemente es clara y concisa. Sin embargo, el 4% opinó que esto ocurría raras veces. Esto puede interpretarse como que la mayoría de los trabajadores está conforme con la información proporcionada por los superiores.



**Pregunta 24:**

**¿La información que recibe por parte de sus superiores le permite desarrollar de manera efectiva sus labores?**

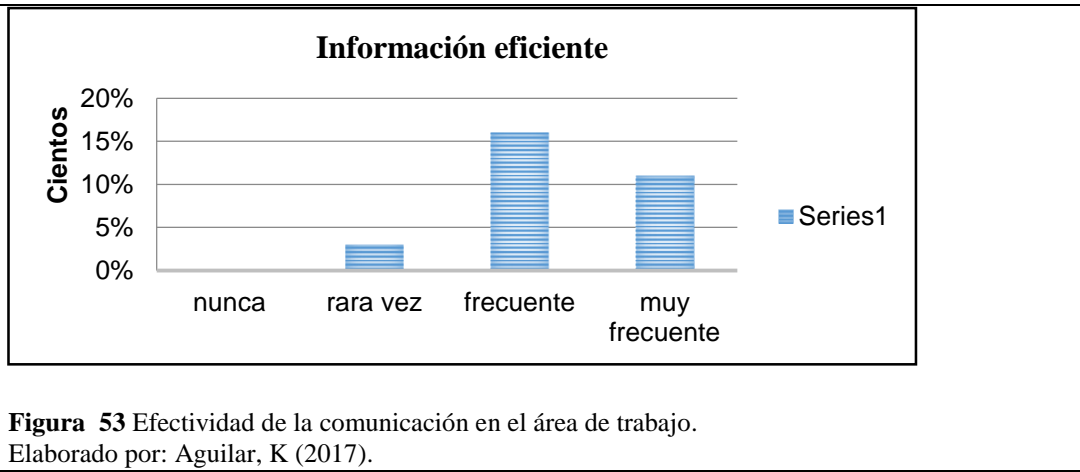
Al hacerles esta pregunta, el 53.3% dijo que la información ofrecida por sus superiores le permite realizar eficazmente su trabajo, el 40% dijo que esto sucedía muy frecuentemente. Sin embargo, el 6.7% afirmó que rara vez sentían esto. Esto indica que en más de la mitad de los trabajadores, la opinión sobre la información recibida de sus superiores es considerada satisfactoria y útil para el desempeño de su labor.



**Pregunta 25:**

**¿La comunicación que existe en su área de trabajo es eficiente y oportuna?**

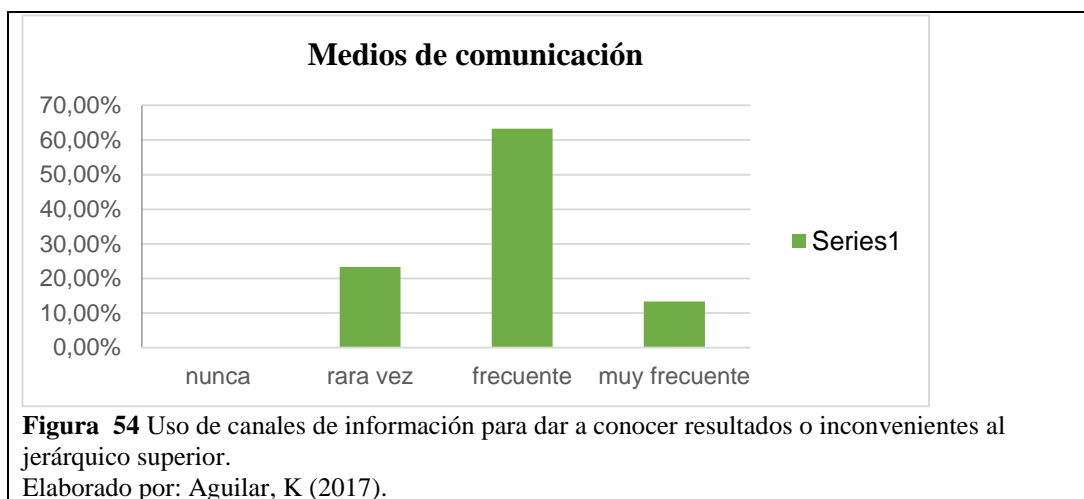
El 53.3% contestó que consideraba que la comunicación en su área de trabajo era eficiente y oportuna y el 36.7% afirmó que esto sucedía muy frecuentemente. Lo que indica que en más de la mitad de los participantes, se obtuvo que consideren adecuada la comunicación que existe en su área de trabajo.



**Pregunta 26:**

**¿Con qué frecuencia utiliza canales de información para dar a conocer resultados o inconvenientes a su jerárquico superior?**

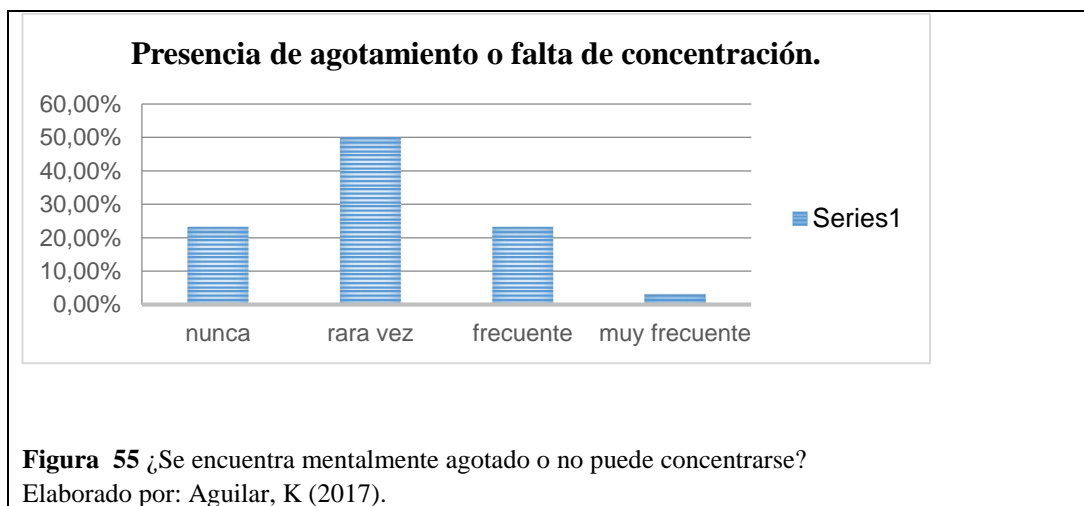
Se obtuvo que el 63.3% de los encuestados utiliza los canales de información frecuentemente para notificar resultados o inconvenientes a sus superiores, el 13.3% lo hace muy frecuentemente y el 23.3% dijo hacerlo en raras ocasiones. Lo que significa que los canales de comunicación se utilizan correctamente en la mayoría de los casos.



**Pregunta 27:**

**¿Se encuentra realmente agotado o no puede concentrarse?**

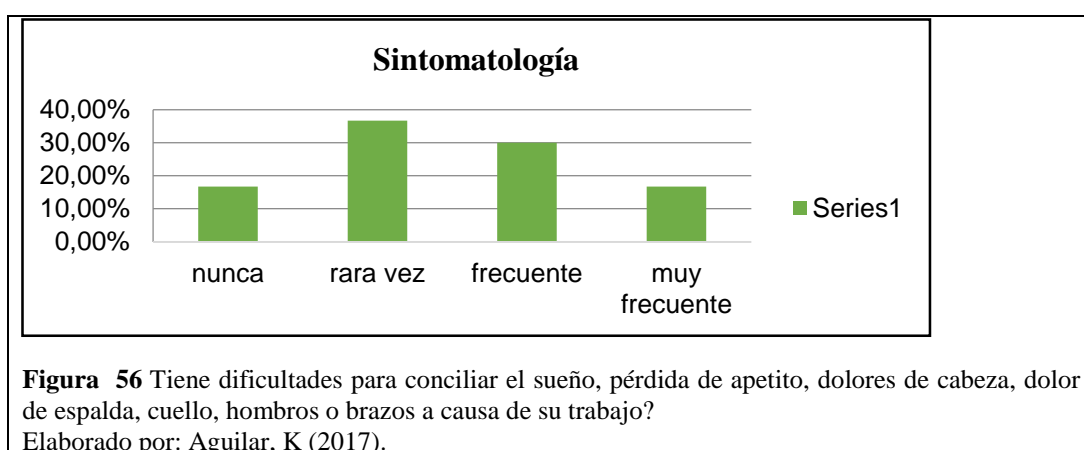
El 23.3% de los encuestados dijo que nunca se sentía muy agotado, con dificultad para concentrarse, además, la mitad de ellos afirmó que rara vez se sentía en esas condiciones. Además, el 3.30% dijo que muy frecuentemente estaba muy agotado y el 23.3% del total afirmó sentirse así frecuentemente.



### Pregunta 28:

**¿Tiene dificultades para conciliar el sueño, pérdida del apetito, dolores de cabeza, dolor de espalda, cuello, hombros, o brazos a causa de su trabajo?**

El 36.7% de los trabajadores dijo que rara vez había sentido este tipo de molestias, pero el 30% del total afirmó sentir las frecuentemente. Lo que indica que en la mayoría de los trabajadores, no se reportan alteraciones en el patrón de sueño o el apetito, como consecuencia del estrés.

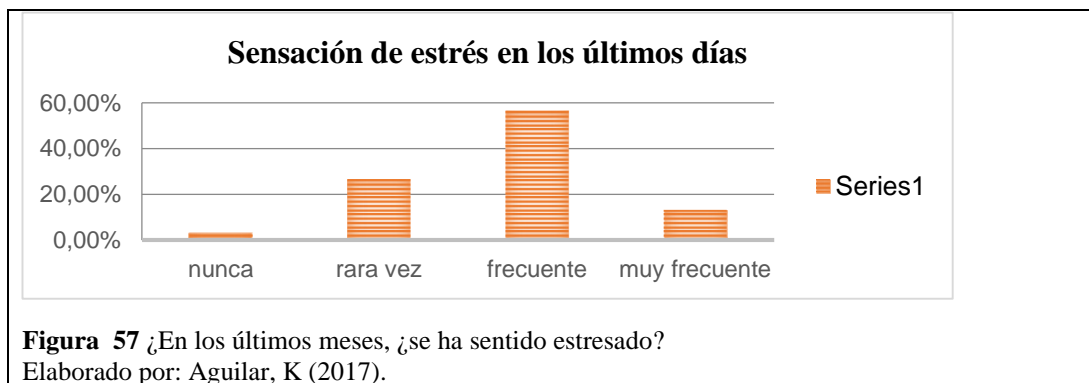




**Pregunta 29:**

**¿En los últimos días se ha sentido estresado?**

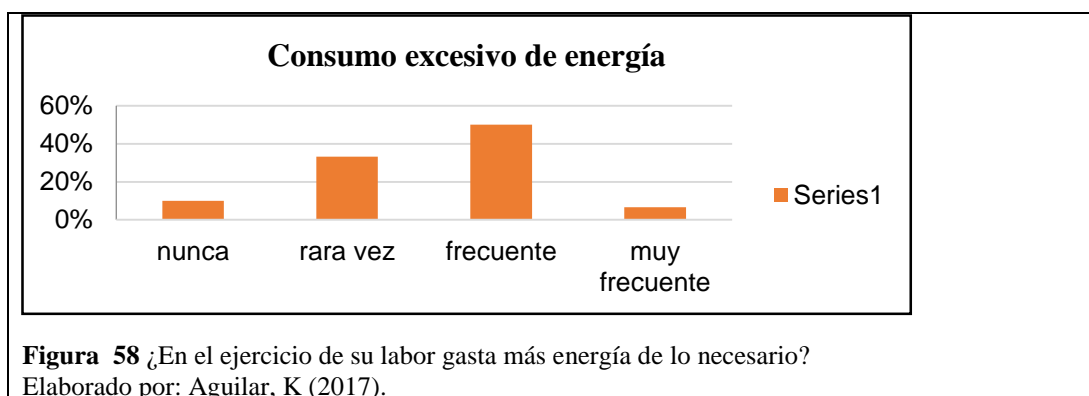
Hasta el 56.7% de los trabajadores afirmó sentirse estresado con frecuencia en los últimos días y el 13.3% dijo sentirse así muy frecuentemente; sin embargo, el 26.7% del total, dijo que rara vez se sentía estresado. Esto significa que más de la mitad de los trabajadores encuestados considera estar estresado.



**Pregunta 30:**

**¿El ejercicio de su labor gasta más energía de lo necesario?**

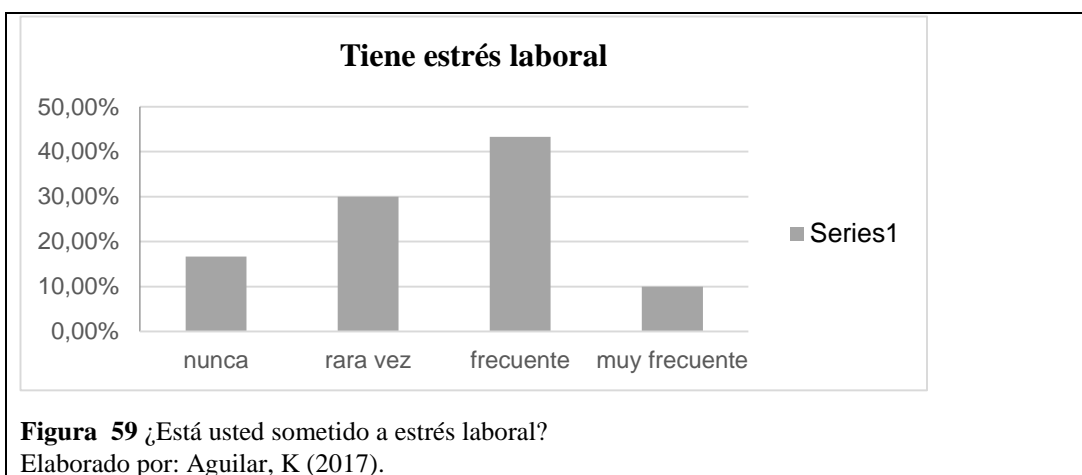
La mitad de los encuestados considera que consume más energía de la necesaria en su empleo, el 33.3% dice que rara vez sucede esto. Lo que indica que la mitad de ellos siente que su trabajo le consume más energía de lo necesario.



**Pregunta 31:**

**¿Está usted sometido a estrés laboral?**

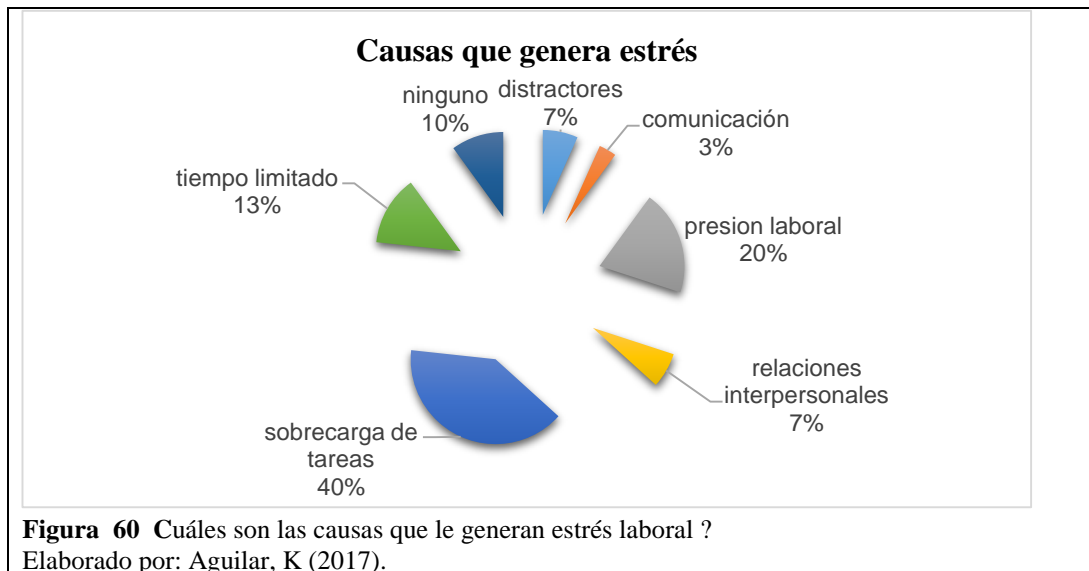
Al realizar esta pregunta se obtuvo que hasta el 43.3% de los trabajadores dijera que frecuentemente se siente sometido a estrés laboral, mientras que el 10% dijo sentirse así muy frecuentemente. Por otro lado, el 16.7% de los empleados encuestados dijo que nunca siente que está sometido a estrés laboral.



**Pregunta 32:**

**Si su respuesta fue rara vez, frecuente o muy frecuente en la respuesta anterior, responda ¿cuáles son las causas que le generan estrés laboral?**

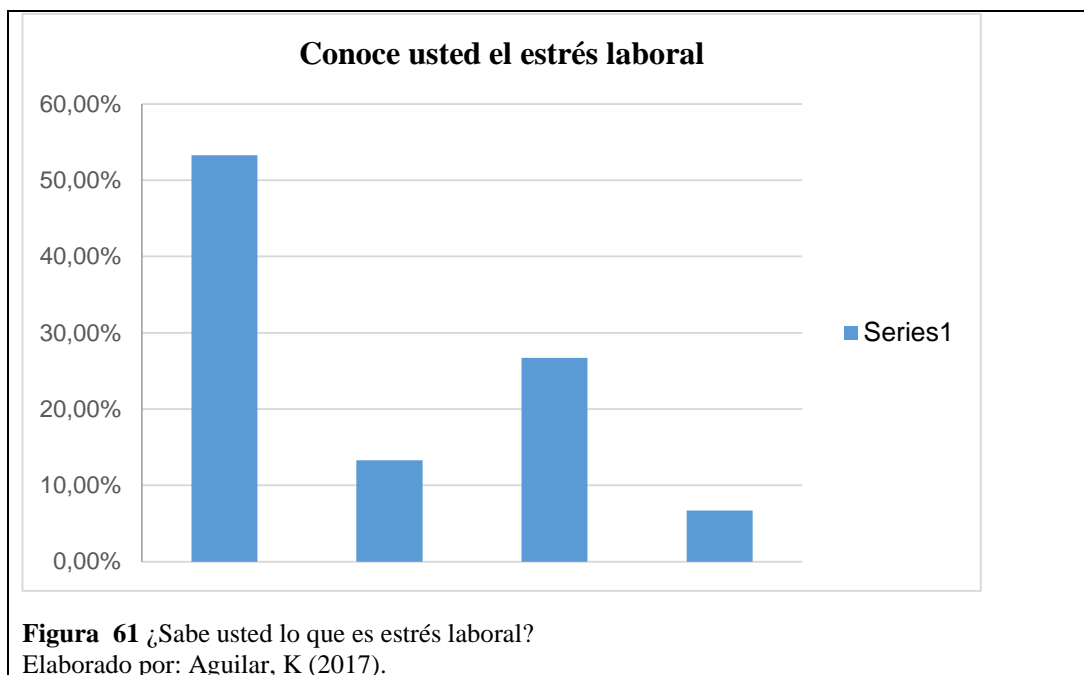
El 40% de los empleados considera que la sobrecarga de tareas es la principal causa de estrés laboral. El 13.3% de los encuestados afirma que el factor más importante en el surgimiento de este es el tiempo limitado para realizar sus labores. El 20% afirmó que se debe a la presión en el trabajo y el menor porcentaje (3.3%) piensa que la causa de este estrés está en la comunicación.



**Pregunta 33:**

**¿Sabe usted lo que es estrés laboral?**

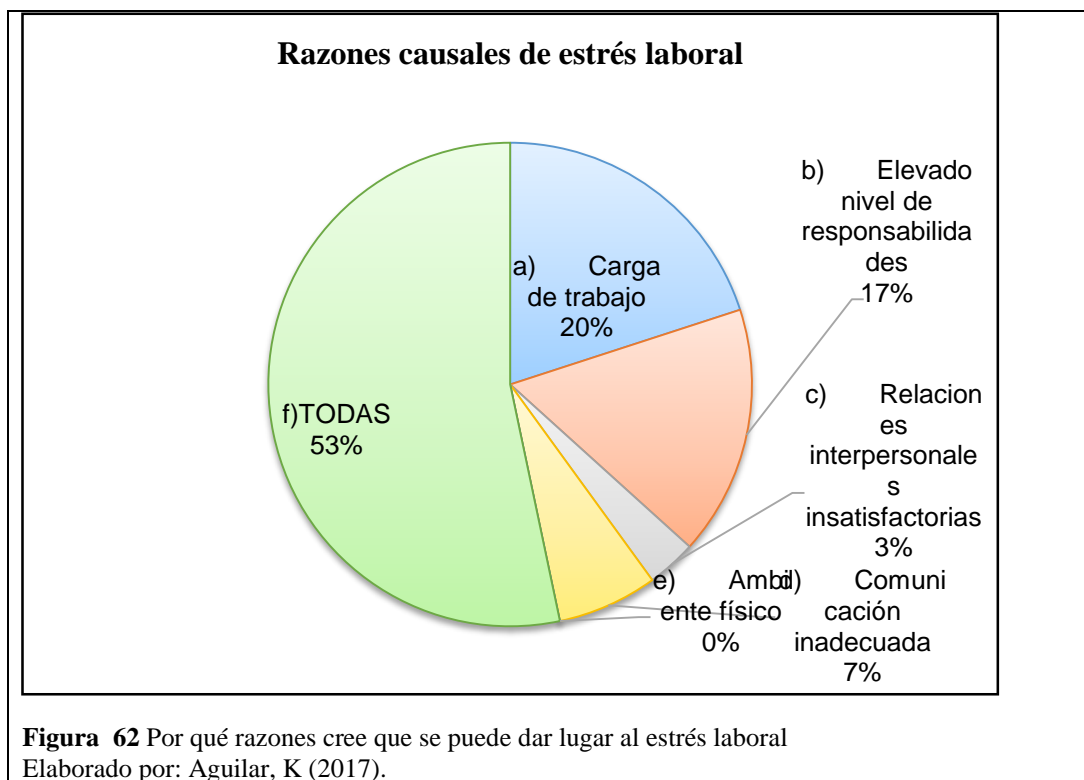
El 53.3% de los encuestados piensa que el estrés laboral se relaciona con la creciente presión en el trabajo, el 26.7% considera que es un elemento empobrecedor para la salud, deficiencia individual y social, actuando en gran medida en el lugar de trabajo. Lo que indica que la mayor parte de los encuestados piensa que el estrés laboral es consecuencia de una gran presión de trabajo.



#### **Pregunta 34:**

#### **¿Por qué razones cree que se puede dar lugar al estrés laboral?**

El 20% considera que se debe a la carga de trabajo, el 16.7% piensa que es causado por un elevado nivel de responsabilidad, el 6.7% cree que el estrés laboral es causado por la mala comunicación en el puesto de trabajo. En esta pregunta, hasta el 53.3% considera que es un fenómeno que responde a diversas causas; la mayor parte de los trabajadores piensa que el estrés laboral es multifactorial.



## 1.8 Análisis de la información

Para analizar e interpretar los resultados, se utilizaron los métodos que se mencionan a continuación:

**Método descriptivo-interpretativo:** en este trabajo se aplica este método, porque se hace una descripción de la empresa y de los trabajadores encuestados, y de los resultados obtenidos en las encuestas, sin manipular ninguna variable, expresando solamente lo observado. También se realiza una interpretación de esos hallazgos, basándose en la experiencia del observador y en la revisión de la literatura, lo que permitió determinar cuáles de las variables exploradas en la encuesta sirvieron como motivación para crear el plan de acción, siendo las que obtuvieron resultados más llamativos y son susceptibles de ser mejoradas.

Los aspectos tomados en cuenta para crear el plan de acción fue que hasta el 90% de los trabajadores encuestados afirmó estar sometido a estrés laboral, además, las actividades en el área de trabajo fueron calificadas de monótonas hasta en la mitad de los encuestados y también, resultó llamativo que el 10% de los trabajadores piensan que las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo son adecuadas (figura 11), por lo que urge implementar estrategias que contribuyan a mejorar estas relaciones y por ende, mejorar y disminuir el estrés en el trabajo. Se constató un buen nivel de participación en las encuestas y conversaciones informales que se mantuvieron durante la etapa de diagnóstico. Como consecuencia del desarrollo de este proyecto se constató un avance en el enfrentamiento al estrés laboral, ya que se pudo detectar cuáles eran los motivos que lo estaban causando, además, se concientizó al personal directivo del departamento y a los trabajadores de forma general, sobre la importancia de un buen clima laboral, de garantizar una comunicación efectiva entre los trabajadores y sus directivos, así como de propiciar las buenas relaciones entre trabajadores; esto se vio facilitado por las acciones propuestas para combatir el estrés laboral.

## **Segunda Parte**

### **1. Justificación**

La sistematización revive la experiencia de la investigación realizada en la Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento “EPMAPS” en la Provincia de Pichincha, en el Distrito Metropolitano de Quito; en el periodo de noviembre 2016 hasta mayo de 2017. En donde se tomó como unidad de análisis a los 30 trabajadores del área de Talento Humano de dicha empresa.

La necesidad de realizar el diagnóstico en este departamento surgió de la observación de un clima laboral poco favorable; lo que fue preciso crear una serie de acciones encaminadas a lograr un clima laboral adecuado, que contribuya al bienestar de los trabajadores y a disminuir el estrés en el área de trabajo. En un primer momento, se desarrolló un diagnóstico sobre la presencia de estrés laboral, el bienestar de los trabajadores y los factores que contribuyen a que aparezca el estrés; se utilizó un cuestionario de diagnóstico (anexo 1) elaborado de autoría propia.

Al analizar los hallazgos obtenidos, se supo que hasta el 30% de los trabajadores no se sienten satisfechos en su lugar de trabajo y que hasta el 90% de ellos afirma sentir estrés en el trabajo, siendo las causas más mencionadas la sobrecarga de responsabilidades y funciones, así como las relaciones interpersonales inadecuadas en el departamento de Talento Humano.

El proyecto contribuye al mejoramiento de la salud mental de los trabajadores en primer lugar porque identifica la presencia del estrés laboral, y los factores estresores que con mayor frecuencia son reconocidos por estos.

Otra de las contribuciones del proyectos que aporta soluciones al estrés laboral, mediante la propuesta de un plan de acción (anexo 3) con este objetivo; estas acciones están encaminadas a mejorar el clima laboral en el departamento de Talento Humano, a fortalecer la empatía entre sus trabajadores, a mejorar la comunicación entre estos, lo que contribuirá a la optimización de las relaciones interpersonales y la sensación de bienestar en el centro de trabajo.

También representa un aporte organizacional, porque la dirección del departamento de Talento Humano contará con el diagnóstico de la situación de sus trabajadores sobre la percepción del estrés en el área de trabajo y los factores que lo ocasionan, lo que permitirá enfocar más eficientemente las acciones a tomar para mejorar los aspectos antes mencionados.

El aporte social y comunitario más importante de esta sistematización extrae aprendizajes y experiencias que pudieran servir para poner en práctica una serie de actividades que mejorará el clima laboral, el bienestar de los trabajadores, que en definitiva, tendrán una influencia positiva en su desempeño en la empresa, la comunidad y la sociedad en general.

## **2. Caracterización de los beneficiarios**

Los principales beneficiarios con este proyecto fueron los trabajadores del departamento de Talento Humano. En este departamento laboran 30 personas, los mismos que son beneficiarios directos del proyecto, 12 son hombres y 18 son mujeres, sus edades oscilan desde los 23 hasta los 42 años de edad, además, los funcionarios del área en mención son de nacionalidad ecuatoriana, y en un 80% del



personal poseen títulos de tercer y cuarto nivel en menciones relacionadas al área en la que se desempeñan.

También se benefició la dirección de la empresa, de forma general, ya que se diagnosticó de estrés laboral en este departamento y, se propusieron soluciones, mediante un plan de acción para mejorar el clima organizacional, combatir el estrés laboral y las consecuencias que este puede tener para el rendimiento profesional y la salud (física y mental) de los trabajadores.

Como beneficiarios indirectos se reconocieron a los funcionarios externos al área de Talento Humano y clientes en general, ya que a través de la propuesta del plan de acción y la ejecución del mismo, se verán resultados óptimos en cuanto al tiempo de acción de sus actividades, logrando dar un buen impacto a través de un ambiente saludable y colaborativo.

### **3. Interpretación**

La motivación que originó este trabajo fue la observación de un clima laboral no óptimo en el departamento de Talento Humano, en el que los trabajadores se mostraban agotados y tensos. Para desarrollar el trabajo se aplicaron dos encuestas, con los que se pretendía indagar sobre la percepción que tenían estos trabajadores sobre el estrés laboral y los diferentes factores que lo favorecen, además, se les preguntó directamente si se sentían sometidos a estrés laboral y a su modo de ver, cuáles eran las causas de este estrés.

Con este trabajo se buscó en primer lugar, determinar si existe estrés laboral en los trabajadores del departamento de Talento Humano de esta empresa, además de conocer la percepción que tienen estos empleados sobre lo que es el estrés y los

factores que lo ocasionan. Se pretendió además mejorar el clima organizacional en el departamento, como algo imprescindible para lograr que estos trabajadores se sientan mejor en su área de trabajo y tengan un mejor desempeño. Según Torrecilla (2013), un clima organizacional adecuado, garantiza una mediación entre la administración de la empresa y sus estrategias de control, y las motivaciones de los empleados, lo que implica, en fin de cuentas, tener trabajadores más satisfechos y productivos y menos rotación de personal; planteando que para lograr un incremento de la productividad, un requisito que no debe pasarse por alto es la optimización de la calidad de ambiente de trabajo (Torrecilla, 2013).

La mayor parte de estos trabajadores consideran estrés laboral a la sobrecarga de tareas y responsabilidades en el área de trabajo, además, manifestaron (en conversaciones informales principalmente), que consideraban que el clima laboral en su departamento no era el ideal, por lo que se sentían sobrecargados en su puesto y esto les afectaba en su vida personal, ya que muchas veces, necesitaban tiempo extra para cumplir con todas las tareas asignadas, lo que implicaba un gasto extra de energía y de tiempo, esto, unido a algunos problemas personales y de comunicación entre los trabajadores, afectaba el bienestar en el trabajo y por supuesto, incrementaba el estrés laboral. Según Coronado, Saavedra y López, puede definirse el estrés laboral como la suma de una serie de cambios que tienen lugar en el empleado, como consecuencia de la intervención de agentes que son capaces de causar tensión o estrés; por lo que tiene una influencia negativa en su bienestar físico y mental, además de disminuir su rendimiento en el trabajo (Coronado, Saavedra y López, 2010).

Por su parte, Rico, Herrera y Ospima definen el estrés laboral cuando se produce un “desacuerdo entre el individuo, su lugar de trabajo y la organización” (Rico, Herrera y Ospima, 2017, p. 45), lo que es lo mismo, se trata de la forma que tiene el trabajador de responder al exceso de responsabilidades o a las situaciones que representen una amenaza para su bienestar. Una de las causas del estrés es un desajuste entre las habilidades desarrolladas por el empleado y los requisitos del trabajo. Un buen entrenamiento puede asegurar que alguien sea capaz de realizar su trabajo con eficacia. Debe ser relevante, oportuna y, en su caso, respaldada por la red de apoyo pertinente, para considerarlo apto en la formación de nuevos profesionales.

Al analizar los resultados obtenidos con la encuesta aplicada al personal del área de Talento Humano de la Empresa Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento “EPMAPS” se obtuvo que la mayoría de los trabajadores refirieron tener una excesiva demanda de trabajo, aunque también predomina la satisfacción con su desempeño laboral. Gran parte de los trabajadores encuestados dijeron tener bien definidas sus funciones dentro del área de trabajo y aunque sus actividades por lo general fueron calificadas como monótonas y rutinarias, hasta el 70% de los trabajadores puede organizar correctamente sus actividades laborales.

Las relaciones interpersonales entre los trabajadores fueron calificadas como deficiente en la gran mayoría de los trabajadores, la comunicación entre ellos tampoco fue óptima, lo que es un factor que influye negativamente en su bienestar, y en la satisfacción en el centro de trabajo. En consecuencia con esto, Calderón, et al. (2017) plantean que la autoeficacia es una de las herramientas que emplean los trabajadores para lidiar con estas situaciones adversas en el medio laboral, que se

pueden fortalecer si los salarios no son suficientes, si la sobrecarga de trabajo es excesiva o si la jornada laboral interfiere con el desarrollo de las actividades monótonas. Así, estos investigadores afirman que sentirse bien en el trabajo no es más que una experiencia positiva que siente el trabajador como resultado de un clima laboral adecuado, por el contrario, si el trabajador no logra sentirse a gusto en el medio laboral, experimente una serie de emociones negativas que afectan su rendimiento y su bienestar.

También se ha identificado una estrecha relación entre el bienestar en el trabajo y el estrés laboral, ya que los trabajadores que experimentan emociones negativas en su puesto de trabajo, ya sea por una gestión inefectiva, por sobrecarga de trabajo o por la existencia de relaciones inadecuadas entre los trabajadores, es más propenso a desarrollar estrés laboral. En el plano organizacional, el bienestar de los trabajadores se vincula directamente con el grado de pertenencia que sienta el trabajador con su puesto de trabajo y la responsabilidad que manifieste con el desempeño de sus funciones (Garrosa & Carmona, 2011).

Al indagar sobre las causas a las que atribuían el estrés laboral, la mayoría de los encuestados dijo que era una mezcla de la sobrecarga de trabajo, el poco tiempo disponible para realizarlo, el incremento de las responsabilidades, los problemas de comunicación con sus compañeros de trabajo y con el personal directivo, y en menor medida, las condiciones del ambiente físico.

Según Azofeifa, et al. (2016), existen variables que modifican el grado de estrés laboral, como son la edad, la experiencia de los trabajadores y la práctica sistemática de ejercicio físico. Estos investigadores muestran dos interpretaciones

del tema, primeramente mencionan que en los trabajadores noveles, con poca experiencia, existen menor cantidad de mecanismos de compensación para afrontar las exigencias laborales, por lo que es más probable que se estresen; pero también expresan que los trabajadores con más edad tienen mayor tendencia a estresarse, porque sus personalidades son más rígidas, con menor capacidad de adaptación a los cambios.

Calderón, et al. afirman que “el estrés y el bienestar provienen de una combinación de aspectos individuales, organizacionales, económicos y estados psicológicos específicos que pueden funcionar como recursos que modelan los efectos de aquellos” Calderón, et al. (2017, p. 76). Así, el estrés al que están sometidos los trabajadores todos los días, provoca dificultades que les impiden tener relaciones adecuadas con sus familiares, con sus compañero de trabajo, con sus jefes y con la sociedad en general, provoca esto además una disminución del rendimiento de este trabajador, además, muchas veces la empresa se ve obligada a realizar nuevas contrataciones por abandono del puesto de trabajo (Silla, 2015).

Dentro de los factores más reconocidos como causantes de estrés laboral, se mencionan los niveles elevados de tensión, el apoyo social insuficiente, aspectos organizacionales en el medio laboral como “sobrecarga de trabajo, la insuficiencia de recursos, la falta de comunicación, las dinámicas de trabajo y estilos de gestión” (Azofeifa, et al. 2016, p. 14), pero para los trabajadores encuestados, los motivos más frecuentemente identificados como estresores laborales son la sobrecarga de trabajo, la comunicación inadecuada entre ellos y la presencia de relaciones interpersonales tensas, lo que constituyen aspectos a tener en cuenta para mejorar el ambiente laboral y disminuir los niveles de estrés laboral.

En la mayoría de los encuestados se determinó que refieren estar expuestos a estrés laboral. Los factores que más se asocian con la aparición de este, según su opinión, fueron la carga de trabajo excesiva y la comunicación inadecuada entre los compañeros de trabajo. Mamani et al. (2007) describen la sobrecarga de trabajo, el liderazgo inadecuado, el exceso de responsabilidades legales como parte del contenido de trabajo, los conflictos de ambigüedad de rol y el clima organizacional disfuncional como factores que propician la aparición del estrés en el sitio de trabajo, lo que además disminuye el rendimiento del trabajador, incrementa la incidencia de abandono del puesto y puede provocar alteraciones en su salud y en su comportamiento laboral (el trabajador puede comenzar a comportarse de forma agresiva o desinteresada).

Se obtuvo que la satisfacción laboral no estuvo presente hasta en el 30% de los casos, por lo que puede afirmarse que es un aspecto en el que hay que trabajar. En la muestra de trabajadores encuestados no hubo diferencias en cuanto a satisfacción laboral basándose en el género, la edad o el estado civil, sin embargo, Campos Rodríguez y Jiménez (2016) afirman que la satisfacción laboral es un indicador que difiere en los trabajadores según su género, estado civil y la presencia de conflictos familia-trabajo; pero que guarda una relación inversa con la excesiva demanda de tareas y la práctica de actividades de forma rutinaria.

Según Peiró (2005), el estrés mantenido en el trabajo, como cualquier otro tipo de estrés, puede relacionarse con manifestaciones físicas y psicológicas que hablan de deterioro de la salud de la persona, relacionándolas con falta de bienestar psíquico, con alteraciones músculo esqueléticas, digestivas, trastornos del sueño y de ansiedad, como también, una gama de manifestaciones a nivel psicológico y

funcionales que afectan el bienestar de los empleados. Este investigador enfatiza en que todo el estrés no es negativo, sino que es necesario cierta cantidad de “*Eutrès*” para desarrollar adecuadamente la labor y cumplir ciertas metas. Pero cuando esto se convierte en estrés negativo, de forma mantenida, tiene consecuencias desfavorables para el trabajador y la empresa.

#### **4. Principales logros del aprendizaje**

Los principales aportes al desarrollo profesional radican en que se logró interactuar con los trabajadores del departamento de Talento Humano e identificar (mediante las encuestas, observación directa y la conversación informal) la presencia de estrés laboral entre ellos y los factores causales que fueron reconocidos por los mismos trabajadores. Con este proyecto se aprendió sobre la percepción de los trabajadores sobre este tema, y la manera de afectar en su bienestar y el entorno laboral.

Se pudo proponer un plan de acción para el manejo del riesgo psicosocial que implica el estrés laboral dado fundamentalmente por un clima organizacional poco amigable, por un esquema de comunicación poco efectivo entre la dirección y sus trabajadores, o entre ellos.

Con este trabajo se propuso una manera de combatir el malestar psicológico que trae implícito un ambiente laboral insatisfactorio y el estrés en el trabajo; lo que constituye una de sus fortalezas, porque de no combatir el estrés laboral, este puede llegar a ser nocivo para el trabajador (afectando su salud y su bienestar) y para la empresa, que estaría expuesta a grandes pérdidas por bajo rendimiento, desmotivación o abandono del puesto de trabajo.

Con esta sistematización se fortalecieron los conocimientos sobre los factores causales de estrés laboral y las formas de combatirlo, poniendo de manifiesto la relevancia de la intervención oportuna del/la psicólogo/a organizacional en el diagnóstico y el tratamiento oportunos de este problema, que constituye un factor generador de malestar psicológico entre los trabajadores.

El producto obtenido a través de este trabajo fue el plan de acción (Anexo 3) creado especialmente para combatir el estrés laboral en el departamento de Talento Humano de la “EPMAPS”.

El objetivo de la sistematización se cumplió como cada uno de los objetivos propuestos, haciendo de tal manera que la experiencia práctica vivida cobre sentido al lograr el diseño de un plan de acción para prevenir el estrés laboral con los trabajadores del departamento de Talento Humano; a pesar de las circunstancias y obligaciones que debían cumplir todos los trabajadores del departamento en mención; sin embargo es importante mencionar el aprendizaje personal y profesional que aportó esta experiencia como fue la identificación de los niveles de estrés laboral, la sensibilización al personal que integra Talento humano de la EPMAPS para realizar el diagnóstico, la elaboración de una herramienta como fuente primaria de recopilación de información y finalmente la aplicación de la encuesta para obtener datos estadísticos acerca de las percepciones y opiniones de los mismos.

Dentro de los elementos innovadores de esta investigación está la creación de un plan de acción para combatir el estrés laboral, fundamentado en la práctica de actividades lúdicas y pausas activas, que propicien la comunicación entre los trabajadores y optimicen el clima organizacional.



## **5. Conclusiones y recomendaciones**

### **5.1 Conclusiones**

El 90% de los trabajadores de ese departamento refieren sentir estrés laboral, y asocian al exceso de obligaciones laborales, a la comunicación inadecuada con el resto de sus compañeros y la dirección del departamento; y a la presencia de relaciones interpersonales inadecuadas entre ellos.

Se constató además que hasta el 30% de los participantes alude sentirse insatisfecho en su trabajo, lo que adjudican a la mala comunicación que existe entre los compañeros de trabajo.

El 53,3% de los encuestados piensa que el estrés laboral se relaciona con la creciente presión en el trabajo, mientras que una parte importante cree que es un elemento empobrecedor para la salud, deficiencia individual y social, actuando en el lugar de trabajo.

Se obtuvo que hasta el 43,3% de los encuestados siente que está sometido a estrés laboral la mayor parte del tiempo, y piensa que este es multifactorial.

Se propuso un plan de acción que consiste en realizar pausas activas y actividades lúdicas para combatir el estrés laboral en este departamento, que puede ser extensivo a otros departamentos de la empresa; y puede ser utilizado como una herramienta preventiva del estrés laboral.

## **5.2 Recomendaciones**

Se considera oportuno recomendar que se extienda el proceso de diagnóstico de estrés laboral hacia otras áreas de la empresa, sin limitarse exclusivamente al departamento de Talento Humano.

Ofrecer a los trabajadores medios y recursos para poder enfrentar y eliminar los factores que pudieran contribuir a la aparición del estrés laboral, mediante charlas y espacios de capacitación.

Ofrecer espacios de interacción entre los empleados, fuera del trabajo, mediante actividades deportivas o culturales, con el objetivo de favorecer la comunicación y las relaciones entre ellos.

Tener en cuenta para el diagnóstico la utilización de instrumentos validados y avalados por las autoridades para este fin, con el objetivo de darle mayor rigor a la información obtenida.

Propiciar en los departamentos de la empresa un clima laboral amigable con el trabajador, que contribuya a su bienestar psíquico y físico, que en fin de cuentas son las bases para incrementar su productividad y rendimiento laboral, así como para contribuir a que no aparezca el estrés laboral y las consecuencias que este trae para los trabajadores y la empresa en general.

## Lista de Referencias

- Alelu, C. L. (2015). *Estudios de encuestas*. Recuperado el 20 de 12 de 2016, de [https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentacion/es/Curso\\_10/ENCUESTA\\_Trabajo.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentacion/es/Curso_10/ENCUESTA_Trabajo.pdf)
- Azofeifa, C., Solano, L., Salas, J., & Fonseca, H. (2016). Comparación entre los predictores del estrés laboral según el nivel de actividad física, edad, género y antigüedad, laboral en un grupo de funcionarios administrativos en el sector público costarricense. *MH Salud. Revista en Ciencias del Movimiento Humano y Salud*, 1-19. doi: <http://dx.doi.org/10.15359/mhs.13-1.3>
- Calderón, J., Laca, F., & Pando, M. (2017). La autoeficacia como mediador entre el estrés laboral y el bienestar. *Psicología y Salud*, 27(1), 71-78. Obtenido de <http://revistas.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2438/4291>
- Campos, B., Rodríguez, C., & Jiménez, A. (2016). Relación entre calidad de vida laboral, conflicto trabajo - familia. Satisfacción laboral, y factores sociodemográficos en funcionarios públicos de la Región del Maule. Universidad de Talca (Chile). Facultad de Psicología. Obtenido de <http://dspace.utalca.cl/handle/1950/11096>
- Campoy, T., & Gómez, E. (2009). *Técnicas e instrumentos cualitativos de recogida de datos. Manual básico para la elaboración de tesis, tesis y trabajos de investigación*. Madrid : EOS .
- Carvajal, L. (2016). El método deductivo de investigación. Obtenido de <http://www.lizardo-carvajal.com/el-metodo-deductivo-de-investigacion/>
- Coronado, J., Saavedra, M., & López, F. (2010). Estrés laboral en una empresa de servicio público de la industria eléctrica en México. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 12-29.
- Dávila, G. (2006). EL RAZONAMIENTO INDUCTIVO Y DEDUCTIVO DENTRO DEL PROCESO INVESTIGATIVO EN CIENCIAS EXPERIMENTALES Y SOCIALES. *Revista de Educación Laurus*, 180-186. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>
- Domínguez, J. (2016). Disponible en: <http://www.estreslaboral.info/>). *Estrés Laboral* .
- Empresa Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento. (23 de noviembre de 2017). APMAPS. Obtenido de [https://www.aguaquito.gob.ec/?page\\_id=1258](https://www.aguaquito.gob.ec/?page_id=1258)
- Fernandez, A. (2004). *investigacion y tecnicas del mercado* . MADRID: ESIC.
- Fernandez, a. (2004). *investigacion y tecnicas del mercado*. madrid: ESIC.
- Galeano, P. (12 de marzo de 2017). *Estrés en el ámbito laboral*. Obtenido de TRABAJADORES ORGANO DE LA CENTRAL DE TRABAJADORES DE CUBA: <http://www.trabajadores.cu/20170312/estres-ambito-laboral/>
- García, M., & Ibarra, L. (2016). Diagnóstico del clima organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato . *Eumed.net*, 12-19.
- Garrosa, E., & Carmona, I. (2011). Salud laboral y bienestar. Incorporación de modelos positivos a la comprensión y prevención de los riesgos psicosociales del

- trabajo. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 262-268. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion12.pdf>
- Hoyo, M. (2012). *Estés Laboral*. Madrid : Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Lincoln, Y., & Guba, E. (1985). *naturalistic Inquiry* . London : Sage .
- Lopera, D., Ramírez, C., Zuluaga, M., & Ortiz, J. (2010). El método analítico como método natural. *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 25-27. Obtenido de <https://pendientedemigracion.ucm.es/info/nomadas/25/juandiegolopera.pdf>
- Mamani, A., Obando, R., Uribe, A., & Vivanco, M. (2007). FACTORES QUE DESENCADENAN EL ESTRÉS Y SUS CONSECUENCIAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EMERGENCIA. *Rev Per Obst Enf*, 3(1), 50-54. Obtenido de <http://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/view/543/415>
- Omar, A. (2006). Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral. *Psicología y Salud*, 16(2), 207-217. Obtenido de <http://revistas.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/774/1384>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2013). *Salud mental: un estado de bienestar*. Disponible en: [http://www.who.int/features/factfiles/mental\\_health/es/](http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/).
- Peiró, J. (2005). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Madrid: Pirámide.
- Pérez, G. (8 de agosto de 2017). *Estrés laboral*. Obtenido de [estreslaboral.INFO: http://www.estreslaboral.info](http://www.estreslaboral.info)
- Rico, E., Herrera, G., & Ospima, G. (2017). El estrés laboral y sus incidencias en los trabajadores del sector salud. Estudio de caso Unidad de Conductas Adictivas Psico. *Lumen Gent*, 1(1), 44-50. Obtenido de <http://revistas.unicatolica.edu.co/revista/index.php/LumGent/article/view/06/11>
- Ruiz, R. (2014). *Historia de la ciencia y el método científico*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/283/49.htm>
- Silla, J. (2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Investigación Administrativa*, 30(88), 31-41. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Jose\\_Peiro5/publication/39174637\\_El\\_estres\\_laboral\\_Una\\_perspectiva\\_individual\\_y\\_colectiva/links/0a85e53c40d925b326000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jose_Peiro5/publication/39174637_El_estres_laboral_Una_perspectiva_individual_y_colectiva/links/0a85e53c40d925b326000000.pdf)
- Silla, J. (2015). *Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales*. Madrid: Instituto Valenciano de Investigaciones Económicas. Obtenido de [http://www.ivie.es/downloads/2009/09/Leccion\\_magistral\\_JMPeiro.pdf](http://www.ivie.es/downloads/2009/09/Leccion_magistral_JMPeiro.pdf)
- Torrecilla, O. (2013). Clima organizacional y relación con la productividad laboral . *Administración* , 25-36.

